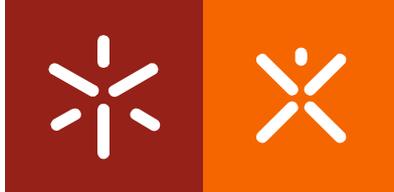




Universidade do Minho
Instituto de Educação

Verónica da Conceição Silva Fonseca

**Avaliação do Impacto da Formação em
Higiene, Saúde e Segurança no trabalho:
Perceções de Assistentes Operacionais de
um Agrupamento de Escolas**



Universidade do Minho

Instituto de Educação

Verónica da Conceição Silva Fonseca

**Avaliação do Impacto da Formação em
Higiene, Saúde e Segurança no trabalho:
Perceções de Assistentes Operacionais de
um Agrupamento de Escolas**

Relatório de Estágio
Mestrado em Educação
Área de Especialização em Formação, Trabalho e
Recursos Humanos

Trabalho Efetuado sob a orientação do
**Professora Doutora Maria Emília Pinto Vilarinho
Rodrigues de Barros Zão**

Declaração

Nome: Verónica da Conceição Silva Fonseca

Endereço de correio eletrónico: veronica.silva.fonseca@gmail.com

Telemóvel: 911897466

Número do cartão de cidadão: 15516443

Título do relatório de estágio: Avaliação do Impacto da Formação em Higiene, Saúde e Segurança no trabalho: Perceções de Assistentes Operacionais de um Agrupamento de Escolas

Orientadora Científica: Maria Emília Pinto Vilarinho Rodrigues de Barros Zão

Ano de conclusão: 2017

Designação do Mestrado: Mestrado em Educação: Formação, Trabalho e Recursos humanos

AUTORIZADA A REPRODUÇÃO INTEGRAL DESTES RELATÓRIOS APENAS PARA EFEITOS DE INVESTIGAÇÃO, MEDIANTE DECLARAÇÃO ESCRITA DO INTERESSADO, QUE A TAL SE COMPROMETE.

Universidade do Minho, ___/___/_____

Assinatura:

Agradecimentos.

Terminada mais uma etapa tão importante e gratificante na minha vida, torna-se crucial agradecer aqueles que estiveram presentes durante o desenvolvimento da mesma, e que de alguma forma, deram o seu contributo.

Assim, começo por agradecer à orientadora, a Professora Doutora Maria Emília Pinto Vilarinho Rodrigues de Barros Zão, que realizou precisamente o acompanhamento durante todo o estágio e respetivo relatório, sendo indubitável a sua participação.

Agradeço também ao Município, que abriu as suas portas a mais um estagiário, e da melhor forma possível, com todo o apoio, toda a simpatia, proporcionando uma integração e aprendizagem excelentes. Da mesma forma, reconheço ao acompanhante de estágio toda a sua disponibilidade e todo o empenho que depositou nesta etapa. Foi crucial para o sucesso do estágio, assim como para o desenrolar do próprio relatório.

Aos assistentes operacionais, que sem o seu contributo dificilmente se chegariam às conclusões a que chegaram.

E por fim, mas não menos importante, agradeço ao meu namorado e amigos que foram suportando as minhas crises de *stress* e ansiedade, e insistindo sempre no término desta etapa, que para mim foi extremamente relevante, tanto a nível pessoal como profissional.

Avaliação do Impacto da Formação: Perceções de Assistentes Operacionais de um Agrupamento de Escolas

Verónica da Conceição Silva Fonseca

Relatório de Estágio

Mestrado em Educação: Formação, Trabalho e Recursos Humanos

Universidade do Minho

2017

Resumo

Na atualidade, a formação é considerada fundamental para a melhoria das organizações e um importante contributo para o desenvolvimento profissional e também pessoal dos trabalhadores.

O objetivo principal do projeto passou por avaliar o impacto que a formação tem em assistentes operacionais de um Agrupamento de Escolas, com o intuito de contribuir para a construção de um modelo de avaliação da formação e do seu impacto na organização e no desempenho profissional dos trabalhadores.

Devido ao elevado índice de acidentes de trabalho no agrupamento de escolas selecionado, optamos por incidir a abordagem em torno da formação relacionada com Higiene, Saúde e Segurança no trabalho, fazendo assim uma comparação entre o índice de sinistralidade ocorrido antes da formação com o índice de sinistralidade verificado após a formação.

O estudo foi realizado a partir de técnicas, como entrevistas de grupo, entrevista semiestruturada e observação. Os resultados revelam, que apesar dos esforços desenvolvidos pelo Município, existe ainda a necessidade de investimento na formação, no sentido de a reciclar e fazer chegar a todos os assistentes operacionais.

Palavras-Chave: Formação, Prevenção de Acidentes de Trabalho, Assistentes Operacionais, Agrupamento de Escolas, Município.

Evaluation of Training Impact: Perceptions of Operational Assistants of a School Grouping

Verónica da Conceição Silva Fonseca

Professional Pratique Report

Master in Education: Training, Work and Human Resources

Minho's university

2017

Abstract

We are at a time when the importance of training becomes evident, in the sense of contributing to a professional and personal development of the individual.

In this way, the main objective of this project was to evaluate the impact that training has on the operational assistants of a School grouping, with the purpose of contributing to the construction of a model of evaluation of the training and its impact on the organization and the performance of workers.

Due to the high rate of work-related accidents in the selected school group, we choose to focus on the training related to hygiene, health and safety at work, making a comparison between the accident rate that occurred before training with the verified index after training.

The study was based on techniques such as group interviews, semi-structured interviews and observation. The results show that, despite the efforts made by the Municipality, there is still a need for investment in training, without a sense of recitation, and make a request to all operational assistants.

Keywords: Training, Prevention of Occupational Accidents, Operational Assistants, Grouping of Schools, County.

Índice

Agradecimentos	v
Resumo	vii
<i>Abstract</i>	ix
Índice	x
Índice de Gráficos	xv
Índice de Quadros	xv
Índice de Esquemas	xv
Índice de Anexos	xv
Índice de Apêndices	xvi
Abreviaturas	xvii
Introdução	1
Capítulo I: Enquadramento Contextual do Estágio	5
1) Caracterização do Contexto	5
1.1) Câmara Municipal	5
1.2) Departamento de Recursos Humanos	6
1.3) Departamento de Educação	7
1.4) Agrupamento de Escolas	9
2) Caracterização do público-alvo do Estudo	10
3) Problemática e objetivos da investigação	11
3.1) Objetivos da intervenção e investigação	13
4) Os assistentes operacionais: atividades desenvolvidas em contexto escolar	14
Capítulo II: Enquadramento Teórico	17
1) Avaliação do impacto da formação	17
1.1) A problemática e a clarificação de conceitos	17
1.1.1) A formação	18
1.1.2) Gestão da formação	22
1.1.3) Avaliação da formação	27
1.1.4) Formação profissional em contexto de estágio	35
1.2) Higiene, Saúde e Segurança no trabalho	39
1.2.1) Organização dos serviços de HSST	45
1.2.2) Formação em HSST	45

1.1.3) Movimentação Manual de Cargas	46
Capítulo III: Enquadramento Metodológico	49
1) Desenho do estudo	49
1.1) Paradigma de investigação	49
1.2) Métodos de investigação	49
2) Técnicas de recolha de dados.....	50
2.1) Observação	51
2.2) Entrevista	53
2.3) Entrevista de grupo/ <i>focus group</i>	54
2.4) Entrevistas semiestruturadas	55
3) O papel do investigador: questões éticas	56
4) A técnica de análise de dados	57
Capítulo IV: Apresentação e Discussão do Processo de Intervenção/Investigação.	59
1) Atividades Desenvolvidas em Contexto de Estágio	59
2) Análise Documental.....	60
2.1) Sinistralidade em Contexto Escolar	60
2.2) Formação em Higiene, Saúde e Segurança no trabalho em Assistentes Operacionais: O olhar do Formador	64
2.3) Assistentes operacionais: Focus group:	67
2.4) Um Olhar conclusivo em torno da Avaliação do Impacto da Formação	72

Capítulo V: Proposta de Melhoria do Processo de Avaliação do Impacto da formação	77
Capítulo VI: Considerações Finais	81
Referências Bibliográficas	85
Documentos eletrônicos	89
Webgrafia.....	91
Legislação e Documentos Consultados.....	93
Anexos.....	95
Apêndices	97

Índice de gráficos

Gráfico nº1: Idade do público-alvo.....	11
Gráfico nº2: Sexo do público-alvo	11
Gráfico nº 3: Número de acidentes de trabalho no Agrupamento de Escolas ocorridos em 2014	61
Gráfico nº 4: Causas de acidentes de trabalho no Agrupamento de Escolas ocorridos em 2014	62
Gráfico nº 5: Causas de acidentes de trabalho no Agrupamento de Escolas ocorridos em 2015	63
Gráfico nº 6: Causas de acidentes de trabalho no Agrupamento de Escolas ocorridos em 2016	64
Gráfico nº 7: Percentagem de acidentes de trabalho no Agrupamento de Escolas M. ocorridos em 2014 e 2016	74

Índice de quadros

Quadro nº1: Efeitos da formação.....	19
Quadro nº2: Processos de Gestão da formação	24
Quadro nº3: Conceitos específicos do Decreto-lei nº 50/98.....	35
Quadro nº4: Riscos inerentes à Movimentação Manual de Cargas.....	48
Quadro nº5: Etapas propostas para a Avaliação do Impacto da Formação	78

Índice de Esquemas

Esquema nº1: Ciclo da gestão da formação.....	25
Esquema nº2: Os quatro níveis de avaliação de Kirkpatrick.....	32
Esquema nº3: Ambientes produzidos pela chefia de acordo com Kirkpatrick (1998) ...	34
Esquema nº4: Conceitos relacionados com HSST	39

Índice de Anexos

1- Organograma do Município	99
2- Estratégias do Município.....	101
3- Organização dos Serviços Municipais	103
4- Modo de Procedimento da Gestão da Formação no município	105
5- Formação interna não certificada no município.....	107
6- Formação interna certificada no município.....	109

7- Formação externa no município.....	111
8- Autoformação no município	113
9- Áreas de formação desenvolvidas pelo Município	115
10- Esquema da organização dos serviços de HSST.....	117
11- Questionário de Satisfação da Formação	119

Índice de Apêndices

1- Guião para a entrevista no Município	123
2- Guião para a entrevista no Agrupamento de Escolas.....	125

Abreviaturas

AE: Agrupamento de Escolas

AO: Assistentes Operacionais

CM: Câmara Municipal

FUNDEC: Associação para a Formação e o Desenvolvimento Em Engenharia Civil e Arquitetura

HSST: Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho

IGAP: Instituto de Gestão e Administração Pública

UE: União Europeia

Introdução

Este relatório de estágio integra-se no Mestrado em Educação, área de especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos, do Instituto de Educação da Universidade do Minho. O estágio realizou-se numa autarquia, sendo que o objetivo principal do relatório, passa por **avaliar o impacto da formação em assistentes operacionais na área da educação, estando o foco direcionado para a formação em Higiene, Saúde e Segurança no trabalho**, num agrupamento de escolas. De todos os agrupamentos acompanhados pelo Município, foi escolhido um agrupamento a que dou o nome fictício de **Agrupamento M**, devido ao facto de ser o agrupamento com o maior índice de sinistralidade.

- No âmbito da reconfiguração do Estado e do reforço da delegação de competências aos Municípios na área da Educação, a respetiva autarquia assinou, em 2009, o contrato 242/2009, de 13 de agosto. Neste contrato, foram atribuídas novas competências, nomeadamente a gestão do pessoal não-docente do Ensino Básico. Neste sentido, passou a ser competência dos municípios, entre outros aspetos relacionados com esta matéria, a afetação dos assistentes operacionais por agrupamentos de escolas, a definição do seu conteúdo funcional, os seus horários e a sua formação profissional. Apesar de desde o Decreto-lei nº 159/99 de 14 de Setembro, os Municípios já assumirem estas responsabilidades ao nível do pessoal não-docente da Educação Pré-Escolar, com a assinatura do referido contrato de delegação de competências, a relação entre o Município e os Agrupamentos de Escolas complexificou-se, uma vez que passou o Município a intervir em níveis de ensino que sempre estiveram tutelados pelo Ministério da Educação e pelas suas estruturas regionais e locais. Esta questão pode explicar alguns problemas que decorrem no município relativamente ao processo formativo, **problemas esses que irão ser apresentados e desenvolvidos ao longo do relatório.**

No que se refere aos assistentes operacionais, é importante mencionar que os mesmos, antes de integrarem uma carreira de assistente operacional, eram designados por auxiliares da ação educativa. Estes operacionais sempre foram cruciais para a promoção e qualidade dos serviços escolares. Desta forma, investir na sua formação torna-se obrigatório para que possam desenvolver as suas tarefas da melhor forma, e neste caso, evitar os acidentes de trabalho. Ainda assim, apesar dos esforços desenvolvidos pelo Município, a falta de formação em HSST é evidente, tendo assim repercussões graves em termos de acidentes, daí o elevado

índice de sinistralidade observado em contexto geral, de acordo com dados apresentados pelo município.

Contudo, a formação profissional é um direito de todos os trabalhadores, previsto no código do trabalho (artigo 131º), e para que se possam **prevenir os acidentes de trabalho**, torna-se importante investir na formação em Higiene, Saúde e Segurança no trabalho, assim como fazer uma análise acerca do impacto da mesma, com o intuito de verificar se a formação trouxe aspetos positivos, neste caso, se houve diminuição dos acidentes de trabalho, ou se por outro lado, essa situação se manteve ou até aumentou. A formação deve ter como finalidade o melhoramento do desempenho profissional, e essencialmente prevenir os acidentes de trabalho. No entanto, estes objetivos nem sempre são concretizados, daí a necessidade de uma rigorosa avaliação do impacto da formação.

De acordo com os objetivos acima mencionados, o trabalho foi organizado em 6 Capítulos. **Numa primeira parte foi realizada a abordagem em torno do contexto de estágio**, onde está presente uma caracterização da instituição em que o mesmo decorreu, bem como a caracterização do público-alvo. Ainda nesta fase, foi apresentada a problemática do estudo realizado, os objetivos e finalidades do trabalho em questão.

Na segunda parte do relatório, procedeu-se à realização do enquadramento teórico da problemática do estágio, em que foram identificados os principais conceitos teóricos envolvidos, procedendo à sua exploração com recurso a autores influentes na área em questão.

Quanto ao terceiro capítulo, foi feita uma apresentação e fundamentação da metodologia de investigação, incluindo os paradigmas, questões éticas e técnicas de recolha e tratamento de dados.

Já no quarto capítulo procedeu-se à apresentação e discussão dos dados recolhidos, em articulação com os objetivos definidos.

No quinto capítulo construiu-se um **modelo de melhoria da avaliação do impacto da formação**, de modo a que a avaliação no município seja feita de forma mais rigorosa, com vista a obter resultados positivos, simultaneamente para os trabalhadores e para a organização.

Por fim, nas considerações finais, fez-se uma análise crítica dos resultados, evidenciando o impacto do estágio, a nível pessoal, institucional e a nível de conhecimento na área de especialização.

Capítulo I: Enquadramento Contextual do Estágio

1) Caracterização do contexto

1.1) Câmara Municipal

O estágio curricular decorreu numa autarquia no norte de Portugal. É uma instituição que trata todos os aspetos relacionados com o município correspondente, e como tal, abrange vários domínios e áreas, desde a cultura, a educação, o lazer, a economia e a política.

O Município focaliza as suas políticas e recursos de modo a que o Concelho obtenha elevados níveis de crescimento, num quadro de sustentabilidade, com a participação ativa dos cidadãos.

Posto isto, ao longo das últimas duas décadas, o respetivo concelho afirmou-se no contexto nacional, pela sua modernidade e pela dinâmica cultural, social e económica, alicerçadas numa relevante oferta nestas áreas, que muito contribuiu para a qualificação dos serviços prestados e para a (sua) regeneração urbanística.

Atualmente, considera-se fundamental que o princípio da gestão autárquica seja o da sustentabilidade, se for considerado que vivemos numa época particularmente difícil da economia portuguesa.

Neste sentido, a sua principal missão (Cf. anexo nº2) passa por prestar um serviço público de qualidade, baseado no planeamento, coordenação e gestão eficiente dos recursos municipais e no princípio da participação ativa dos munícipes e da cidadania, orientado para o desenvolvimento económico e social para a melhoria da qualidade de vida e segurança dos cidadãos que residem, estudam e trabalham no município, para o desenvolvimento coerente e equilibrado do território, para a preservação da herança e património histórico e ambiental e para a prosperidade sustentada de longo prazo (cf. site do município).

O edifício principal é constituído por aproximadamente 300 funcionários.

1.2) Departamento de Recursos humanos

A organização é composta por uma série de organismos e departamentos fundamentais que permitem o seu funcionamento e o alcance dos seus objetivos essenciais, estando esses explícitos no anexo 3.

Sendo a área de intervenção destinada à formação, e estando a mesma integrada no departamento dos recursos humanos, não deixa de ser crucial dar a conhecer algumas das suas especificidades.

Num contexto de globalização, de mudança acelerada e de limitação de recursos, designadamente financeiros, os recursos humanos tendem a assumir-se como uma vantagem competitiva. Como refere Rodrigues:

A qualificação e o desenvolvimento de competências dos trabalhadores ao serviço de uma organização são fatores determinantes na batalha da produtividade e da competitividade.”
(Rodrigues, 2013, p.1)

A gestão de recursos humanos desempenha, assim, um papel importante na gestão do capital humano das organizações. Práticas como a formação profissional e a avaliação de desempenho permitem gerir os desempenhos dos trabalhadores e assegurar o desenvolvimento contínuo das suas competências

A função essencial ou tradicional dos Recursos Humanos é o recrutamento e seleção de pessoal. É analisado o perfil do candidato através de entrevistas, provas, dinâmicas e outros procedimentos para o melhor desempenho das atividades desenvolvidas na empresa. Porém o papel dos Recursos Humanos não se restringe somente a essas funções. As organizações estão cada vez mais modernas e competitivas, pelo que o departamento agrega os demais setores prestando informações para um melhor desempenho. É imprescindível que atuem no planeamento, na organização e na integração dos setores da organização para que obtenham melhor proveito; exerçam um trabalho de agentes de crescimento, observando o desempenho e a evolução da organização; e promovam essencialmente mudanças e transformações, contribuindo para o aumento da produtividade. É preciso preocupar-se também com a aprendizagem dos trabalhadores, o trabalho em equipa, assim como a

qualidade. Tudo para que haja resultados positivos, agregando valor para os munícipes, assim como para os funcionários.¹

Esta preocupação também se observa no município onde se realizou o estágio.

As decisões de RH estão, de facto, entre as mais difíceis, assim como entre as mais importantes decisões que as organizações têm de tomar, na medida em que afetam o futuro da organização, bem como a vida das pessoas.

Desta forma, torna-se importante referir que o departamento do município em questão, compreende as seguintes divisões:

- Divisão de recrutamento e gestão de carreiras;
- Divisão de cadastro e remunerações;
- Divisão de formação e condições de trabalho, nomeadamente a secção de Higiene, Saúde e Segurança no trabalho.

Relativamente à divisão de formação e condições de trabalho, divisão essa na qual foi realizado o estágio, tem as seguintes competências, nomeadamente:

- Proceder ao levantamento e análise das necessidades de formação;
- Elaborar o plano anual de formação e proceder à sua divulgação, execução e avaliação;
- Analisar e controlar os custos com a formação do pessoal;
- Organizar e tratar todo o expediente relativo a processos de acidentes de trabalho e doenças profissionais;
- Assegurar o cumprimento das obrigações legais do município em matéria de Segurança, Higiene e Saúde do Trabalho.

1.3) Departamento de Educação

Embora não tenha existido um contacto direto com o departamento de educação, não deixa de ser fundamental enunciar algumas das suas características, bem como as suas funções principais dentro do município, tendo em conta a sua estrita relação com a formação.

Assim, à divisão de educação² compete:

¹Função dos Recursos Humanos nas organizações (2008): Disponível em: <http://oagepc.blogspot.pt/2015/11/funcao-dos-recursos-humanos.html>. Consultado a 23 de Agosto de 2017.

- a) Promover em articulação com a comunidade educativa o projeto educativo integrado concelhio;
- b) Elaborar e monitorizar a implementação da Carta Educativa;
- c) Gerir os estabelecimentos de ensino de competência municipal;
- d) Apoiar as atividades escolares, bem como assegurar o serviço de transportes e a ação social escolares;
- e) Promover em articulação com a comunidade escolar a oferta formativa concelhia;
- f) O exercício, em geral, de competências que a lei atribua ou venha a atribuir ao Município relacionadas com as descritas nas alíneas anteriores.”

Além disso, tem como objetivos³:

- Desenvolver funções de análise, elaboração de estudos e conceção de métodos e processos de trabalho, para responder às diversas solicitações no âmbito da componente social de apoio à família do ensino pré-escolar e dos processos relativos aos auxílios económicos para o 1.º ciclo, considerando a perspetiva do alargamento das competências dos municípios até ao 3.º ciclo;
- Garantir a execução dos diversos procedimentos inerentes ao serviço de ação social escolar, bem como o cumprimento das respetivas normas legais estabelecidas;
- Estudar e aplicar métodos de processos de natureza técnica, com autonomia e responsabilidade, enquadrados em conhecimentos profissionais específicos, adquiridos através de curso superior na área de educação;
- Realizar diagnóstico dos processos dos alunos, enviados pelos agrupamentos de escolas para apuramento de escalão A e B;
- Realizar listagens dos alunos por escola e agrupamento com os respetivos escalões;
- Realizar listagens das necessidades de livros e material didático a solicitar à divisão de Património para fornecimento aos alunos;
- Analisar a dinâmica geral da ação social escolar de forma a delinear medidas, programas e dinâmicas aplicadas à realidade local;
- Colaborar no sistema de informação e gestão escolar;
- Colaborar na criação de procedimentos para as iniciativas e projetos em curso; colaborar no planeamento e programação dos sistemas facilitadores para cumprimentos das obrigações do município em matéria do sistema educativo;

² Informações fornecidos pelo acompanhante de estágio.

³ Caracterização dos postos de trabalho por atividade: Disponível em: Cm-braga.pt

- Dar apoio em toda a logística dos projetos educativos desenvolvidos na divisão de Educação; dar apoio na atualização da carta educativa;
- Dar apoio no planeamento e diagnóstico do projeto educativo municipal.

1.4) Agrupamento de Escolas

O regime de autonomia, administração e gestão dos estabelecimentos públicos da educação pré-escolar e dos ensinos básico e secundário (Decreto-lei 75/2008 de 22 de abril) organiza a rede escolar em agrupamentos de escolas. Estes são “uma unidade organizacional do sistema educativo de Portugal, dotada de órgãos próprios de administração e gestão, constituída por estabelecimentos de educação pré-escolar e de um ou mais níveis e ciclos de ensino, a partir de um projeto pedagógico comum.”⁴

Atualmente o Município, fruto do processo de reorganização dos agrupamentos de escolas (Resolução do Conselho de Ministros nº 44/2010 de 14 de junho) dispõe de nove agrupamentos que integram escolas:

- Agrupamento de Escolas IM
- Agrupamento de Escolas Dr J
- Agrupamento de Escolas PL
- Agrupamento de Escolas Eng.º. F
- Agrupamento de Escolas M
- Agrupamento de Escolas POL
- Agrupamento de Escolas de P
- Agrupamento de Escolas AS
- Agrupamento de Escolas SH

Contudo, sendo o **Agrupamento M** aquele em que o estudo incidiu, torna-se importante mencionar que dele fazem parte 4 escolas, sendo elas:

- Escola EB M.
- Escola EB1/JI FE
- Escola EB1/JI AG
- Escola EB1 do G

⁴ Decreto-lei 75/2008, 22 de Abril, artigo 6º, ponto 1.

De todos os agrupamentos mencionados, este é o que representa um maior índice de sinistralidade, tendo em conta os dados fornecidos pelo município. Mais adiante, no capítulo IV, p 59, apresentamos informação mais detalhada acerca do índice de sinistralidade.

Os recursos humanos deste agrupamento, para além dos professores, integra também 73 trabalhadores, sendo que 9 deles são assistentes técnicos e os restantes são assistentes operacionais.

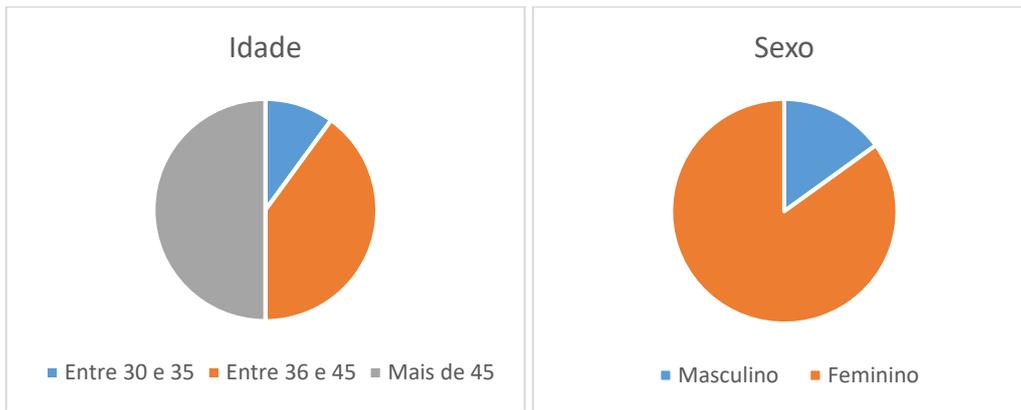
2) Caracterização do Público-Alvo do Estudo

O público-alvo deste projeto de intervenção/investigação é o conjunto dos assistentes operacionais e o formador. É composto por 64 assistentes operacionais, contudo, a amostra incidiu apenas sobre 18 participantes. Trata-se de uma amostra pequena, uma vez que o estudo foi realizado a partir de entrevistas de grupo. Os participantes detinham idades (gráfico nº1) muito próximas, sendo que 10 dos 18 possuíam mais de 45 anos. Quanto aos restantes tinham idades compreendidas entre os 36 e 45 anos.

No que se refere ao género (gráfico nº2), a maioria dos entrevistados é do sexo feminino, havendo apenas um elemento do sexo masculino.

No entanto, para além dos assistentes operacionais, foi também destinada uma pequena parte do projeto a um dos elementos fundamentais do estudo, nomeadamente o formador em Higiene, Saúde e Segurança no trabalho do município, com o intuito de perceber o seu papel enquanto formador, bem como as principais atividades desenvolvidas pelo mesmo, desde o momento em que é iniciada a formação, até ao seu término.

Gráfico n° 1 e 2: Idade e Sexo do público-alvo.



Fonte: Elaboração própria.

3) Problemática e Objetivos de Investigação

O estágio foi realizado numa autarquia, com a intenção de explorar a formação, numa organização pública, em Higiene, Saúde e Segurança no trabalho, de modo a perceber o impacto da mesma em assistentes operacionais, para, de certa forma, contribuímos para o desenvolvimento de alternativas, no que se refere à avaliação da eficácia da formação, que conduzam a uma diminuição dos acidentes de trabalho, assim como a uma melhoria no desenvolvimento das tarefas desenvolvidas pelos AO em contexto escolar.

Apesar de ser uma organização detalhadamente planeada, isto porque estamos a falar de um município, nem sempre os objetivos conseguem ser concretizados, pelo que importa compreender as suas razões e desenvolver estratégias organizacionais de melhoria. Como munícipe estamos também implicados na qualidade dos serviços prestados.

Embora o município abranja uma panóplia de áreas, optamos por incidir sobre a área da formação, que é uma área que nos desperta interesse e que pretendemos aprofundar, tendo em conta também aos interesses do próprio município. Foi, precisamente, em conversa com o coordenador de estágio que percebemos que as suas maiores necessidades se encontravam ao nível da avaliação do impacto da formação, nomeadamente em assistentes operacionais na área da educação.

Nesta organização, dispomos de quatro tipos de formação, das quais a formação interna certificada, a formação interna não certificada, a formação externa e a autoformação.

São formações que se adaptam a diferentes situações e contextos, assim como aos diferentes trabalhadores.

Das formações disponíveis, **optamos por intervir na formação interna não certificada**, que é precisamente a que incide na formação em Higiene, Saúde e Segurança no trabalho dos assistentes operacionais na área da educação. Esta formação é orientada por um colega do departamento dos Recursos Humanos/ Formação. A Higiene, Saúde e Segurança no trabalho é um tema com diversos subtemas, sendo que o mais abordado passa pela forma como deve ser feito o **manuseamento de cargas**, na medida em que é o mesmo que detém um maior grau de influência nos acidentes de trabalho dos AO, como vamos poder verificar mais à frente.

Retomando a questão da avaliação do impacto da formação, de acordo com o que foi possível ter acesso, a organização faz a avaliação do impacto através de questionários *online*, em que os mesmos são enviados às chefias, que por sua vez, os redirecionam para os assistentes operacionais. Contudo, na maior parte das vezes, esses questionários não são respondidos, daí a necessidade de um maior investimento na avaliação do impacto da formação. Dessa forma, a autarquia parte do princípio que a formação teve um impacto positivo, não tendo em conta a opinião dos funcionários, concluindo mesmo que não existe necessidade de renovação da formação, o que na realidade não é de veras verdade, na medida em que muitas vezes as pessoas não respondem, porque não têm acesso a esses inquéritos ou simplesmente porque não se querem expor, isto porque, os respetivos questionários obrigam à exposição do nome da pessoa em questão, o que pode causar algum constrangimento na elaboração das respostas. Foi neste sentido que incidimos, **propondo melhorias ao nível da avaliação da formação e do seu impacto**, sugerindo outras formas, potencialmente, mais eficazes de avaliar o impacto da formação, como é o caso das entrevistas. Embora seja um processo mais demorado e trabalhoso, acaba por ser o mais eficaz, isto Porque? Entre outros aspetos, os funcionários refletem acerca do conteúdo da formação, dos saberes adquiridos e da sua transferência para a prática profissional.

A questão é que para a realização eficaz da avaliação do impacto da formação, torna-se necessária a existência de um colaborador que fique encarregue desse trabalho, e a esse aspeto, a autarquia não tem condições para responder.

De facto, a avaliação do impacto é de extrema importância quando se fala em formação e como tal tornou-se pertinente fazer uma abordagem em torno desta temática, de forma a dar alguns contributos à organização.

O estágio, para além de nos permitir adquirir conhecimentos a nível prático, não deve ser pensado individualmente, isto é, não podemos ter em conta apenas as nossas necessidades enquanto estudantes, devemos sim, pensar igualmente nas necessidades da organização, no sentido de sermos úteis e aprendermos ao mesmo tempo com isso. **Foi com esta ideia que partimos desde o principio e foi a partir daqui que optamos pela temática em questão, com o intuito de ter resultados positivos tanto para o trabalho enquanto estagiária, como também para a própria organização** através de contributos que possam melhorar a sua intervenção, nomeadamente ao nível da perceção do impacto da formação em HSST nos seus funcionários, mais especificamente, assistentes operacionais. É uma formação dada pelo seu grupo interno de formadores, neste caso pelo Engenheiro do município, sendo necessário que todos os trabalhadores tenham acesso à mesma, seja qual for o trabalho que desenvolvem.

3.1) Objetivos da Intervenção e Investigação

Como em todos os projetos, tornou-se essencial dispor de um conjunto de objetivos, gerais e específicos, no sentido de orientar a nossa intervenção e investigação.

Assim, os objetivos gerais do nosso estudo centraram-se em:

- Avaliar o impacto que a formação teve em assistentes operacionais de um Agrupamento de Escolas a partir das suas perceções;
- Contribuir para a construção de um modelo de avaliação da formação e do seu impacto na organização e no desempenho profissional dos trabalhadores.

Devido ao elevado índice de acidentes de trabalho nos agrupamentos de escolas, a formação destinada aos assistentes operacionais incidiu no domínio da Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho.

Sendo o público-alvo desta intervenção, assistentes operacionais de um agrupamento de escolas, consideramos aprofundar esta questão do impacto da formação tendo em conta alguns objetivos específicos.

- Identificar as necessidades de formação dos assistentes operacionais;
- Entender se os formandos se sentiam motivados após as ações de formação;

- Perceber se os funcionários consideravam pertinente o tipo de formação que lhes é proposta e desenvolvida;
- Identificar se os colaboradores têm a possibilidade de propor outras temáticas que considerassem mais importantes;
- Analisar as percepções dos assistentes operacionais do Agrupamento acerca dos impactos da ação de formação em Higiene, Saúde e Segurança no trabalho, para o exercício das suas funções;
- Perceber se a formação trouxe aspetos positivos para o desenvolvimento das suas tarefas em contexto de trabalho;
- Identificar os aspetos/fatores que contribuíram para facilitar a transferência da formação para o exercício das funções;
- Reconhecer os aspetos/fatores que dificultaram a transferência da formação para o exercício das funções;
- Identificar os contributos da formação a nível pessoal.
- Analisar os processos e instrumento que o município dispõe para avaliar o impacto da formação;
- Construir um modelo de avaliação da formação que permita aferir a eficácia da formação no desempenho profissional dos trabalhadores do município.

4) Os Assistentes Operacionais: Atividades Desenvolvidas em Contexto Escolar

Os recursos humanos dos agrupamentos de escolas que estão sob a tutela do município dividem-se em três categorias profissionais, nomeadamente, assistente operacional, assistente técnico e técnico superior. Como já referimos anteriormente, o nosso estudo incidiu nos colaboradores com a categoria de assistente operacional. A partir do que foi sendo observado, os assistentes operacionais são trabalhadores com tarefas bastantes diversificadas. Dentro de um recinto escolar, cada operacional possui as suas tarefas com particularidades específicas.

Desta forma, as suas principais atividades passam por:

- Realizar funções de natureza executiva, de carácter manual ou mecânico, enquadradas em diretivas gerais bem definidas e com graus de complexidade variáveis;

- Executar tarefas de apoio elementares, indispensáveis ao funcionamento dos órgãos e serviços, podendo comportar esforços físicos;
- Responsabilizar-se por equipamentos sob sua guarda e pela sua correta utilização, procedendo quando necessário, à manutenção e reparação dos mesmos.

Todas estas tarefas necessitam, de facto, de uma formação prévia para evitar futuros acidentes, e promover a realização das mesmas de forma eficaz e produtiva. É importante que sejam alertados para os perigos existentes, mas de uma forma contínua, na medida em que o ambiente de trabalho vai sofrendo alterações e como tal, os funcionários têm de estar adaptados a essas transformações.

Capítulo II: Enquadramento Teórico

1) Avaliação do Impacto da Formação: Higiene, Saúde e Segurança no trabalho

1.1) A Problemática e a Clarificação de Conceitos

Antes de ser introduzida uma reflexão em torno da problemática da formação, é crucial esclarecer o conceito de educação, tendo em conta que existe uma estrita relação entre ambos.

Assim, enquanto que a educação se refere ao “desenvolvimento do individuo global, sem nenhuma relação especifica com o trabalho,” (Bernandes, 2008, pp. 58-59 cit. Pineda, 1995, p.23) a formação está mais relacionada com mudanças a nível profissional, embora possa ter também um cariz de desenvolvimento pessoal e social, que de alguma forma, se relacione depois com o trabalho atual ou futuro das pessoas. Indo mais além, de acordo com Bertrand Schwartz, a educação é “tudo o que concorre consciente ou inconscientemente, através de todas as circunstâncias de vida, tanto sobre o plano afetivo quanto sobre o intelectual, para modificar os comportamentos de uma pessoa ou de um grupo, bem como as suas representações do mundo” (1976, p.64).

O mesmo autor afirma ainda que a “educação inclui todas as atividades da vida social, sendo que todo o meio em que se vive pode ser fator de educação”, daí a sua importância neste contexto (Schwartz, 1976, p.64). Educação significa aprendizagem, e dessa forma não deixa de ser importante mencionar que o individuo se organiza em torno de quatro aprendizagens, sendo as mesmas os pilares do conhecimento para cada individuo ao longo de toda a vida. Essas quatro aprendizagens referem-se precisamente ao:

- “Aprender a conhecer, isto é adquirir os instrumentos da compreensão;
- Aprender a fazer, para poder agir sobre o meio envolvente;
- Aprender a viver juntos, a fim de participar e cooperar com os outros em todas as atividades humanas;
- Aprender a ser, via essencial que integra as três aprendizagens anteriores” (Faure, 1972, p.225).

Ainda no seguimento do conceito de educação, temos presente o conceito de educação de adultos, que remete para:

“Todo o processo de aprendizagem, formal ou informal, em que pessoas consideradas adultas pela sociedade desenvolvem as suas capacidades, enriquecem o seu conhecimento e aperfeiçoam as suas qualificações técnicas e profissionais, ou as redirecionam, para atender as suas necessidades e as da sua sociedade” (Unesco, 1976, p.5).

Esta afirmação representa, assim, a relação evidente que existe entre a educação e a formação.

1.1.1) A Formação

A formação assume uma grande relevância e como tal é crucial o desenvolvimento da mesma para que se perceba o seu contexto, assim como a sua importância na vida das pessoas.

A formação “é algo essencial ao Homem, pois, numa perspetiva macro, contribui para um desenvolvimento da profissão e, a nível micro, para um desenvolvimento pessoal” (Costa, 2011, p.45).

No quadro abaixo apresentado, é possível verificar os efeitos que a formação tem, quer a nível individual, quer organizacional.

Quadro nº1: Efeitos da formação.

Efeitos Individuais	Efeitos Organizacionais
Produção de qualificações individuais; Ajustamento dos perfis de competências; Preparação para a competitividade e a mudança; Promoção do enriquecimento pessoal e profissional; Geração de oportunidade de emancipação dos sujeitos.	Seleção dos mais dotados; Promoção do desenvolvimento Organizacional; Socialização domesticadora; Desempenho eficiente dos RH; Construção e afirmação da identidade profissional; Desenvolvimento da cidadania organizacional.

Fonte: Estevão, 2001, p.189.

Por conseguinte, quando se fala em formação, é necessário ter em conta que a mesma pode ser inicial ou contínua, sendo que, de uma forma geral, a inicial “visa habilitar os formandos com conhecimentos e aptidões para o exercício das respetivas funções”(nº1 do artº11 do DL 50/98 de 11 de março), ao passo que a formação contínua “visa promover a atualização e a valorização pessoal e profissional dos funcionários e agentes, em consonância com as políticas de desenvolvimento, inovação, e mudança da administração pública” (nº1 do art.º 11 do DL 50/98 de 11 de março).

Relativamente ao conceito de formação, existe uma panóplia de definições, sendo que algumas delas são muito restritivas e demasiado simplistas em termos das dimensões que o conceito pode encerrar. Na perspetiva de Bernardes (2008), a definição que é dada pelo Thesaurus do centro europeu para o desenvolvimento da formação profissional é um exemplo disso mesmo, em que refere que:

“A formação na empresa é toda a formação profissional (...) dada nos locais de uma empresa e a uma pessoa que tem o *status* de trabalhador ou de empregado” (Bernardes, 2008, pp.58-59 cit. Viet, 1998, p.72).

Esta é uma perspetiva com uma visão simplista, afirma Bernardes (2008), em que não considera os objetivos ou os resultados que se supõem com a formação.

Na abordagem funcionalista, “a formação contínua dos trabalhadores refere-se à sua capacitação para exercer corretamente a sua profissão e as tarefas exigidas para o seu posto de trabalho” (Bernardes, 2008, pp.58-59 cit. Buckley & Caple, 1991; Pineda, 1995).

Outra visão possível pode ser a racionalista, “orientada para a melhoria das operações e dos resultados económicos das empresas” (Bernardes, 2008, pp.58-59). Nesta visão, **“a formação é definida como a aquisição sistemática de competências, regras, conceitos ou atitudes que conduz à melhoria da performance noutro ambiente”** (Bernardes, 2008, pp.58-59 cit. Goldstein, 1993, p.3), sendo considerada pelo mesmo autor a definição mais completa, na medida em que abrange as várias áreas do saber e contém uma referência aos resultados que devem notar-se em ambiente real.

Na perspetiva de Bernardes (2008), a formação tem ainda o objetivo de produzir mudanças no trabalhador que se repercutirão ao nível do trabalho, e sendo assim, não pode ocorrer apenas pela via da formação de cariz técnico, mas também pela formação de cariz pessoal e social. Neste sentido, a “conceção utilitarista foi ultrapassada, assumindo-se a formação como um conjunto de aprendizagens que permitem o desenvolvimento de projetos pessoais de vida” (Bernardes, 2008, pp.58-59), “em que a parte laboral é um aspeto mais, mas não é o único, e nem para algumas pessoas, o mais importante” (Bernardes, 2008, pp.58-59 cit. Camps, 2005, p.36). Contudo, a definição apresentada pela OCDE (1997), ainda na perspetiva de Bernardes (2008), é mais abrangente, considerando assim a formação como “todo o processo pelo qual um individuo desenvolve as competências requeridas nas tarefas relacionadas com o trabalho”. “Nela cabem as atividades de formação que visam a aquisição de capacidades e competências atuais e futuras” (Bernardes, 2008, pp.58-59 cit. OCDE, 1997, P.19).

Rui Canário (1999) é também um dos autores que enfatiza a formação, enquanto formação de adultos, e na maioria das vezes associada à formação profissional, às competências profissionais dos indivíduos e à necessidade que as empresas têm de formar os seus trabalhadores.

Tendo em conta a perspetiva de Becker (1962), podemos estar perante uma formação de carácter geral, em que a produtividade é igual, tanto para a organização que a proporciona como para outra empresa, ou específica, em que a produtividade aumenta apenas na entidade que providencia a formação. Além disso, segundo o mesmo autor, a formação pode ainda ser interna ou externa. A formação interna é desenvolvida dentro da organização ou em cooperação com entidades externas. A formação externa

está relacionada com a organização de atividades por entidades, com o objetivo de melhorar a qualificação profissional dos recursos humanos.

De um modo geral a formação pretende operar mudanças e obter resultados visíveis nos indivíduos nas áreas do saber-saber, isto é, visa a aquisição e melhoramento de conhecimentos quer sejam gerais ou específicos como capacidade de análise e avaliação, compreensão; do saber-fazer, ou seja, aquisição e melhoramento das capacidades essenciais para concretização do trabalho, como é o caso das motoras; e do saber ser e estar, isto é, a aquisição e melhoramento de comportamentos, formas de estar e atitudes perante o trabalho. A formação pretende, assim, surtir mudanças e obter resultados (Cf. Becker, 1962).

As aprendizagens realizadas em contexto de trabalho são, de facto, essenciais para o indivíduo e para a organização, na medida em que “não se limitam à aquisição de um conjunto de saberes e saberes-fazer, mas contribuem também para o desenvolvimento e evolução dos indivíduos, estando articulados com questões identitárias” (Pires, 2002, p.45 cit. Costa, 2011).

Autores como Buckley & Caple (2006 cit. Pina e Cunha et al. 2012) acrescentam que os novos conhecimentos, capacidades e atitudes devem ser aprendidos e aplicados no trabalho para melhorar o desempenho da empresa.

Ademais, é importante reter a ideia que “mais do que afirmar que as pessoas aprendem uma profissão, será cada vez mais pertinente pensar as atividades que as pessoas desenvolvem, no quadro de uma trajetória profissional” (Canário, 2000, p. 129), na medida em que cada vez mais os indivíduos, ao longo de todo o seu percurso de vida ativa, mudam as suas qualificações, mudam o posto de trabalho, bem como as suas funções profissionais.

Ao longo do tempo, o mercado de trabalho foi sofrendo alterações, e de todas essas transformações introduzidas, são de realçar as que se prendem com o direito à regulamentação do direito à formação profissional, que segundo a lei nº7/2009 de 12 de Fevereiro, no Artigo 131º, relativa à subsecção II – Formação Profissional, o refere, obriga o seguinte:

“A entidade empregadora deve garantir, em cada ano, um número mínimo de trinta e cinco horas de formação contínua a cada trabalhador. Quando se trata de um contrato a termo por período igual ou superior a três meses, a lei impõe um número mínimo de horas proporcional à duração do contrato no correspondente ano.”

Além disso, em cada ano, o empregador deve garantir formação contínua a pelo menos 10% dos trabalhadores da empresa.

No entanto, para as organizações, a formação profissional já não se assume como uma obrigação legal, mas sim como um investimento a longo prazo na produtividade da organização.

Segundo Ferreira (2014), num artigo acerca da importância da formação profissional, refere que há uma série de fatores que reforçam essa questão, fatores esses que se prendem com o facto da formação profissional:

1. Incrementar a produtividade e a rentabilidade das organizações, na medida em que com o investimento na formação contínua, os trabalhadores adquirem mais competências e conhecimentos que futuramente trarão consequências para a rentabilidade das empresas.
2. Garante a validação de conhecimentos, em que os trabalhadores têm a oportunidade de renovarem a certificação de alguns dos seus cursos, melhorando sempre alguns aspetos.
3. Reaviva e atualiza conhecimentos, mantendo os trabalhadores atualizados sobre as transformações que vão ocorrendo, quer em contexto de trabalho, quer mesmo em torno do mercado profissional.
4. Diferencia profissionais. Estamos perante um mercado de trabalho cada vez mais saturado e neste sentido, a formação profissional faz com que os trabalhadores se diferenciem uns dos outros, através da obtenção de novos conhecimentos.
5. Potencia a Inserção profissional dos trabalhadores no mercado de trabalho. (Cf. Ferreira, 2014)

1.1.2) Gestão da Formação

A gestão da formação consiste em assegurar a realização de decisões e medidas formativas ajustadas. É precisamente, um processo que tem como objetivo:

“Analisar situações e recursos, gerir redes relacionais, tomar ou propor decisões de política e realizações otimizando os recursos atribuídos, garantir um acompanhamento quantitativo e qualitativo, analisar os resultados e dar conta deles aos decisores, tirando desses resultados elementos para regular o conjunto, de modo a melhorá-lo, constantemente, em relação permanente com os seus clientes” (Meignant, 1999, p.79).

Assim, como refere Meignant, (1999) a gestão da formação é orientada por finalidades, assume funções relevantes e integra um conjunto de ações e processos fundamentais para a concretização do ciclo formativo, como podemos verificar no quadro abaixo apresentado.

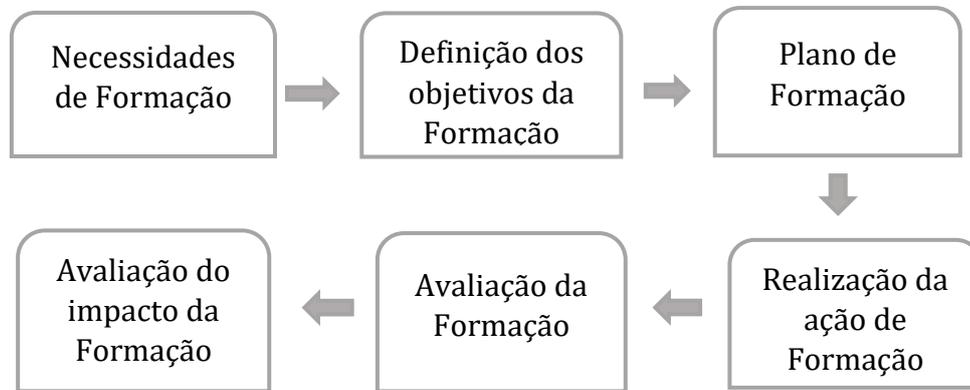
Quadro nº 2: Processos de Gestão da formação.

GESTÃO DA FORMAÇÃO	
Finalidades	<p>Garantir eficácia e eficiência da formação: certificar a sua qualidade;</p> <p>Assegurar qualidade dos resultados mediante intervenção preventiva e corretiva;</p> <p>Cautelar concretização das medidas, influenciando agentes e recursos;</p> <p>Promover utilização adequada dos recursos e coordenação dos esforços e sinergias;</p> <p>Salvaguardar conformidade das ações com o plano estabelecido.</p>
Funções	<p>Assegurar implementação das ações estabelecidas;</p> <p>Prevenir desvios e detetar deficiências e necessidades no decurso da ação;</p> <p>Criar condições para a realização das medidas e mobilizar as energias e background dos atores;</p> <p>Garantir participação dos atores e promover a sua integração sócio organizacional no ambiente da ação;</p> <p>Ajustar curso dos acontecimentos, promovendo regulação sistemática e atempada das ações.</p>
Integra os processos de:	<p>Construção do plano de formação:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Análise de necessidades; . Definição de perfis de formação; . Definição de programas e metodologias. <p>Implementação do plano de formação:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Seleção dos candidatos; . Realização das ações; . Acompanhamento do processo. <p>Avaliação da formação:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Recolha de informações durante e após as ações; . Tratamento e análise das informações; . Produção de conclusões e relatórios.

Fonte: Quadro elaborado a partir de Meignant, 1999.

De uma forma mais pormenorizada, para que a formação seja eficaz é necessário que a empresa tenha definido um processo organizado, que como refere Meignant.(1999), deve ser composto por seis etapas fundamentais (apresentadas no esquema), nomeadamente:

Esquema nº1: Ciclo da Gestão da Formação.



Fonte: Esquema elaborado a partir de Meignant, 1999.

Numa primeira etapa o objetivo passa por diagnosticar as necessidades de formação na organização, no sentido de identificar as carências de competências para o trabalho, permitindo articular objetivos individuais e organizacionais, ajudando, posteriormente na elaboração do plano de formação.

Neste sentido, McGehee & Thayer (1961) e Bramley 1989 cit. Leat & Lovell 1997) consideram que existem três níveis de análise de necessidades: a análise organizacional, a análise no trabalho e a análise de pessoas.

Os autores explicam que o nível organizacional diz respeito às orientações estratégicas da organização. De acordo com Leat & Lovell (1997), neste nível devem ser analisados os objetivos da organização e o clima organizacional.

Os mesmos autores, referem que no nível de análise no trabalho, devemos ter em conta os conhecimentos, o saber-fazer e os comportamentos, sendo que, se o trabalhador não ter as competências necessárias, é preciso pensar a formação como sendo capaz de dar ao trabalhador as ferramentas que possibilitem executar o seu trabalho com sucesso.

Por sua vez, o nível individual incide sobre a forma como um indivíduo cumpre as atividades tendo em conta a tarefa a desempenhar.

A segunda etapa do Ciclo da gestão da formação é a definição dos objetivos de formação, de modo a identificar os pontos-chave a desenvolver no plano. Este processo deve ser feito de forma rigorosa, para que a formação tenha sucesso.

De acordo com Pina e Cunha et al. (2012), importa considerar questões como:

Para quê formar?

Em que formar?

Com que recursos?

Quanto vai custar a formação? entre outras.

Neste sentido, torna-se fundamental garantir que os conteúdos da formação estejam adequados às exigências do trabalho dos formandos, permitindo assegurar que adquiram os conhecimentos necessários para, posteriormente, procederem à aplicação dos conteúdos na prática, isto é, garantir que haja uma transferência de conhecimentos de forma eficaz (Cf. Caetano, 2007).

A terceira etapa do Ciclo de Formação, nomeadamente a realização do plano de formação, será a etapa mais importantes, na medida em que a sua qualidade vai influenciar quer a motivação dos formandos, quer o sucesso da formação.

Pina e Cunha et al. (2012), referem que os programas devem estar adaptados às necessidades da empresa e do trabalhador, tendo em conta a qualidade do material apresentado, de modo a fomentar a motivação e a qualidade nos trabalhadores.

As etapas finais deste ciclo, são efetivamente a avaliação da formação e posteriormente a avaliação do impacto da formação, que serão exploradas nos tópicos seguintes.

1.1.3) Avaliação da Formação

A avaliação é assim encarada como sendo um:

“Ato pelo qual se formula um juízo de valor incidindo num objeto determinado (indivíduo, situação, ação, projeto, etc.) por meio de um confronto entre duas séries de dados que são postos em relação: dados que são da ordem do facto em si e que dizem respeito ao objeto real a avaliar e dados que são da ordem do ideal e que dizem respeito a expectativas, intenções ou a projetos que se aplicam ao mesmo objeto” (Hadji, 1994, p.31).

Do mesmo modo, De Ketele et al., afirma que o “processo de avaliação é uma atribuição de juízos de valor aos resultados de uma ação e, portanto, consiste em examinar o grau de adequação entre um conjunto de informações e um conjunto de critérios adequados ao objetivo fixado, com vista a uma tomada de decisão” (1994, p.124).

Para dar sentido à avaliação, torna-se necessário proceder à **referencialização**. Deste modo, para proceder a uma formulação de um juízo, é necessário a atribuição de um significado, de um valor entre um **referido** (o que é constatado, o que serve para ajuizar sobre um desempenho, uma representação dos factos) e um **referente** (o que serve de norma e critério, o ideal, o modelo, o correto) (Barbier, 1990; Figari, 1996).

A avaliação possui várias funções sendo elas:

Diagnóstica, com o intuito de identificar/caracterizar o estado de desenvolvimento atual (De Ketele, 1994, pp.129-130; Barbier, 1990, p.124; Hadji, 1994, pp.61-65);

Preditiva, de forma a prognosticar a evolução a partir de informações permanentes (De Ketele, 1994, pp.129-130; Hadji, 1994, pp.61-65);

Formativa, detetando desvios e estabelecendo correções em tempo real (De Ketele, 1994, pp.129-130; Hadji, 1994, pp.61-65);

Reguladora, aperfeiçoando a ação e interiorizando objetivos (Barbier, 1990, p.124);

Educativa, motivando e incitando para a ação e o reforço de comportamentos (Barbier, 1990, p.124);

Controladora, de modo a certificar, homologar e validar resultados (Barbier, 1990, p.124);

Seletivo, escolhendo sujeitos com determinados atributos (Barbier, 1990, p.124);

Inventário, fazendo o balanço das aquisições e do nível alcançado (Hadji, 1994, pp.61-65).

No que se refere à avaliação da formação, esta é uma questão que, no atual mundo do trabalho e das organizações, tem vindo a assumir um destaque cada vez maior, preocupando e envolvendo todos aqueles que participam no desenvolvimento de programas e ações de formação profissional, desde os formadores aos formandos, passando pelos empresários e trabalhadores, pelos gestores da formação e pelos técnicos que a concebem e a operacionalizam (Cf. Santos, Neves et al, 2004, p.8 cit. Lima Santos & Pina Neves, 2002).

Neste contexto:

“Os formadores querem conhecer os efeitos que as suas ações produzem ao nível das aprendizagens dos formandos; os empresários querem conhecer as mais-valias que o investimento em formação profissional traz para as suas empresas; os trabalhadores querem saber até que ponto o seu desempenho profissional pode melhorar; os gestores da formação querem conhecer o impacto que os seus programas têm ao nível das pessoas e das organizações” (Santos, Neves et al, 2004, p.8 cit. Parry, 1997).

Assim, de um modo geral, antes de se proceder à avaliação é importante ter em conta 5 questões básicas:

1. Avaliar o quê e a quem, definindo assim as realizações que serão avaliadas e os atores alvo dessa avaliação (permite construir o referido da avaliação);
2. Avaliar a partir de quê, reformulando os objetivos da ação para lhes conferir o caráter operacional e especificar os padrões de desempenho esperado (permite construir o referente da avaliação);
3. Avaliar para quê, de modo a esclarecer para que servirá o processo de avaliação a realizar, justificando a necessidade de avaliação como medida de aferição da qualidade do projeto;
4. Avaliar como, isto é, determinar a metodologia da avaliação;
5. Avaliar quando, indicando os momentos da aplicação dos instrumentos e recolha dos dados, de forma a ter acesso às informações desejadas, no tempo certo (Cf. Figari, 1996.).

A avaliação da formação, não se deve restringir apenas ao momento final, deve sim, ser aplicada nos diferentes momentos da formação, começando mesmo antes de ser iniciada a formação até à sua conclusão, de modo a obter informações mais pormenorizadas acerca de todo o desenrolar do processo formativo (Cf. Mendes, 2008).

Quanto aos momentos de avaliação da formação, segundo o que é referido por Mendes (2008), podemos distinguir os seguintes:

Avaliação inicial ou diagnóstico- Este será o primeiro momento do processo de formação, no sentido de fornecer aos formandos uma melhor orientação, havendo a possibilidade de detetar as dificuldades sentidas pelos mesmos. Desta forma, a avaliação de diagnóstico poderá ser decisiva na condução que o formador vai dar posteriormente à formação. Além disso, pode ainda detetar a necessidade de outras atividades que não haviam sido pensadas inicialmente. No fundo, esta etapa da avaliação permite detetar eventuais falhas, logo após o início da formação, dando a oportunidade de serem corrigidas em tempo útil.

Avaliação formativa ou contínua- Esta fase da avaliação permite verificar, por parte dos formandos, a sua evolução no que se refere às aprendizagens, sendo por isso um fio condutor para o formador tomar decisões quanto à condução da formação, tendo por base os resultados obtidos. Por conseguinte, permite ainda perceber se os formandos se sentem motivados com a formação, e de que forma a mesma contribui para o seu sucesso.

Avaliação sumativa ou final- Este momento de avaliação acontece na fase final da formação, com o intuito de detetar os progressos na aprendizagem dos formandos. Além disso, permite ainda avaliar os métodos utilizados pelo formador, de modo a perceber se foram eficazes para a transferência dos conteúdos.

Avaliação de prognóstico- Acontece também na fase final da formação, tratando-se de uma previsão do impacto da formação, em que o objetivo passa por estabelecer metas que devem ser alcançadas pelos formandos, no que se refere às competências e à qualidade do trabalho desenvolvido pelos mesmos.

Avaliação do impacto-A avaliação do impacto permite perceber se a formação proporcionou alterações no desempenho dos trabalhadores na realização das tarefas. A ideia é também compreender se os formandos conseguiram transferir os conhecimentos adquiridos em contexto de formação, para o ambiente de trabalho. Só assim será possível concluir se a formação teve sucesso ou se por outro lado, não teve qualquer influência, quer nos trabalhadores, quer na própria organização.

No mesmo seguimento, para implementar a avaliação da formação, existem diversos instrumentos (Cf. Mendes, 2008) adequados a diferentes momentos e com diferentes vantagens:

a) Entrevistas, reuniões

As entrevistas são, de facto, cruciais em todo o processo de formação, na medida em que numa fase inicial permitem identificar as necessidades de formação, ao passo que numa fase final vai permitir fazer o levantamento dos aspetos positivos e negativos da ação de formação, com vista a produzir mudanças em formações futuras.

b) Questionários

Os questionários são aplicados ao longo da formação, aquando da avaliação da reação, da avaliação de conhecimentos e da avaliação sumativa. São muito versáteis e permitem a recolha de dados de uma forma mais rigorosa do que uma observação ou mesmo uma reunião.

c) Grelhas de observação

As grelhas de observação são importantes para a verificação da aplicação dos conhecimentos adquiridos, após a ação de formação. Contudo, pode também ser utilizada antes de ser iniciada a formação, no sentido de perceber como são realizadas as tarefas pelos trabalhadores.

De um modo geral, a avaliação da formação é uma necessidade indubitável, que permite não só aferir a qualidade das aprendizagens que foram realizadas, como também perceber o impacto que teve para os formandos, com o intuito de introduzir novas formas, que possam melhorar a qualidade da oferta formativa. Do mesmo modo, a avaliação da formação, trata de comparar os resultados obtidos no projeto com os objetivos estabelecidos, verificar o proveito alcançado e determinar as alterações a implementar numa próxima implementação de um projeto semelhante.

Numa outra perspetiva Caetano (2007, p.20), define a avaliação da formação como um “processo sistemático de recolha de dados e análise da conceção, implementação e consequências das ações de formação realizadas numa organização, com vista a averiguar a sua eficiência, relevância e efeitos na dinâmica organizacional”. Isto é, perceber se os objetivos da formação foram alcançados, de modo a transferir os conhecimentos adquiridos para um melhor desempenho no trabalho.

Contudo, para que esses objetivos sejam alcançados, é necessário que os trabalhadores detenham competências, capazes de se adequarem às exigências das tarefas. No entanto, o facto de uma pessoa ter um saber, não significa que o consiga aplicar. Para tal, é crucial investir na implementação e rigor da avaliação de competências, no sentido de perceber se os formandos conseguiram transportar os conhecimentos adquiridos numa ação formativa para o seu contexto de trabalho. Só assim, conseguirão verificar resultados, uma vez que percebendo que essa transferência não acontece, têm a oportunidade de melhorar ou até mudar determinados aspetos (Cf. Mendes, 2008).

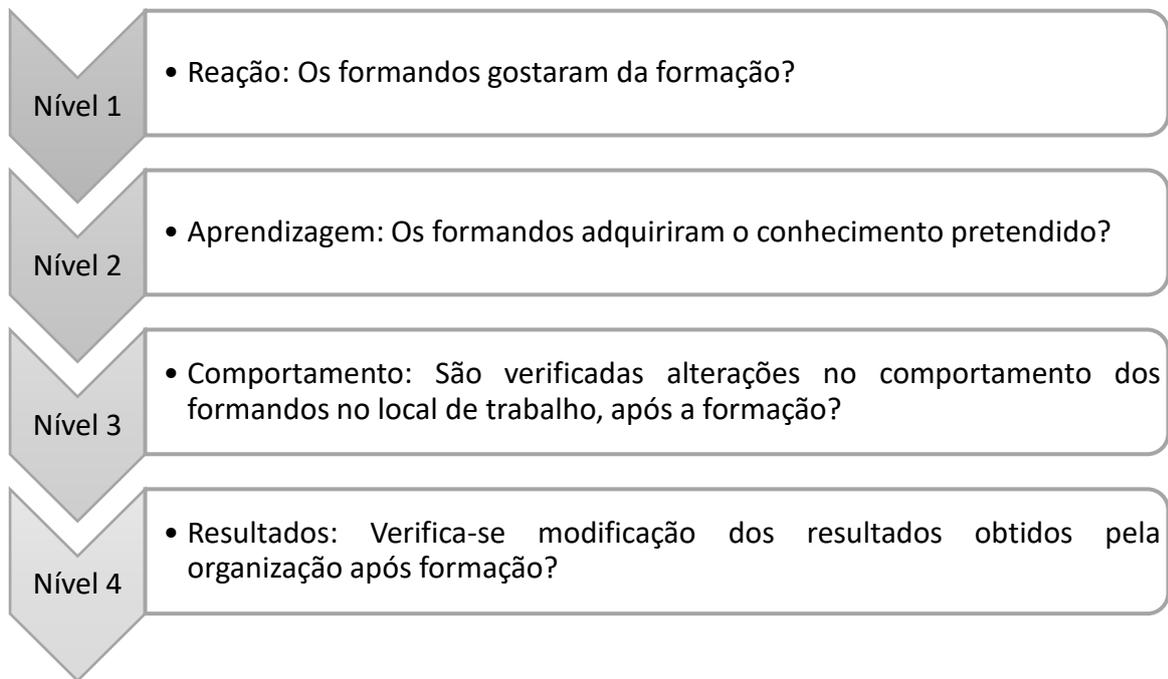
Após a exploração dos conceitos em torno desta temática da avaliação da formação, e tudo aquilo que o tema acarreta, torna-se importante dar a conhecer alguns modelos de avaliação da formação, sendo eles o modelo **CIPP** de Daniel Stufflebeam (contexto, inputs, processo, produto), considerado um modelo abrangente e completo, na medida em que se preocupa com todas as etapas da avaliação e compreende a avaliação não só a posteriori, como também a priori. Temos também o modelo de **caixa aberta**, o modelo de **avaliação plural** (em que temos um antes, durante e depois) e o modelo **ICP** de Figari. Este último refere-se ao induzido, em que é feita a elaboração do projeto; conduzido, em que é gerida a aprendizagem e o produzido em que será dirigida a avaliação da formação.

Ainda neste seguimento, faz todo sentido expor o **modelo de Kirkpatrick** desenvolvido em 1959, do qual interessa explorar, tendo em conta o facto de estar direcionado para a **avaliação da aprendizagem**.

Neste Modelo de Kirkpatrick foram definidos quatro níveis de avaliação de formação, sendo que cada nível reflete e tem impacto no nível seguinte (Kirkpatrick, 1998, p.19).

Os quatro níveis são os seguintes:

Esquema nº2: Os 4 níveis de avaliação de Kirkpatrick.



Fonte: Esquema elaborado a partir de Kirkpatrick, 1998.

Desta forma, a avaliação da formação contempla a reação dos formandos à formação desenvolvida, as aprendizagens adquiridas de acordo com os objetivos definidos, o impacto da formação no comportamento dos profissionais no seu posto de trabalho, e ainda os resultados organizacionais alcançados após cada formação.

No Nível 1 é avaliada a forma como os formandos se sentem em relação à ação de formação desenvolvida, em que é recolhida “a opinião dos formandos relativamente ao que eles pensaram e sentiram sobre determinados aspetos da formação, tais como o tema, o formador, os métodos, os materiais” (Caetano, 2007, p.21). Podendo ser aferido através de um questionário de satisfação aplicado logo após o final da formação, como podemos verificar a partir do anexo 11.

Neste sentido, Kirkpatrick (1998) refere que o futuro de uma formação depende de uma reação positiva, uma vez que, se os participantes não tiverem uma reação favorável, possivelmente não estarão motivados para aprender.

A avaliação da aprendizagem (nível 2) pode ser definida como “a aquisição, aumento ou melhoria dos seus conhecimentos e competências, ou modificação de atitudes, como resultado da formação” (Caetano, 2007, p.21). É feita a avaliação das aprendizagens dos formandos, de acordo com os objetivos definidos pela formação.

No nível 3, ainda na perspectiva de Kirkpatrick (1998), é avaliado os comportamentos dos formandos, num período de pós-formação, com o intuito de perceber se houve alterações, e se as mesmas foram integradas em ambiente profissional. Neste sentido, Caetano (2007) refere que, para que a “transferência seja efetiva é necessário que as competências ou os comportamentos aprendidos sejam generalizados ao contexto de trabalho e mantidos durante um período de tempo após a formação” (p.24).

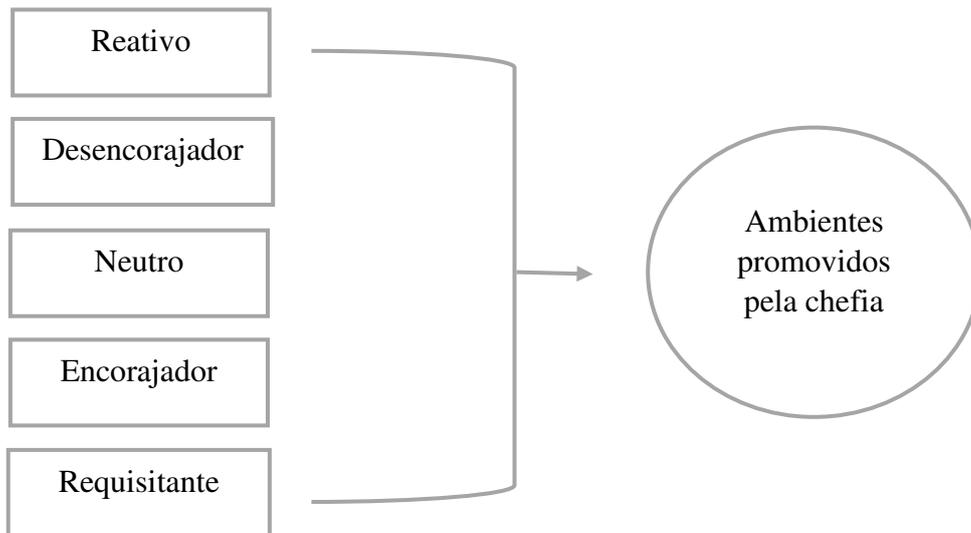
No nível 4 procede-se, então, à avaliação do impacto da formação nos resultados da organização, no sentido de perceber se a formação produziu mudanças positivas (Cf. Kirkpatrick, 1998).

Procura-se com a avaliação da formação que as medidas formativas aplicadas sejam adequadas às necessidades e aos contextos específicos de aplicação de cada ação. Só desta forma serão alcançados resultados positivos, e para que estes resultados possam ser apurados, é necessária a avaliação. Com a implementação da avaliação, está aberto o espaço para a mudança e indicado o caminho para onde deve apontar essa mudança.

No entanto, os conteúdos formativos e o modo como são transmitidos aos trabalhadores nas ações de formação, não são os únicos responsáveis para que a formação tenha sucesso. Para que as alterações de comportamento e os resultados sejam alcançados, é necessário que a pessoa tenha vontade de mudar, que saiba o que fazer e como, devendo trabalhar num local com o ambiente correto, para que possa ser recompensada pela mudança.

Se a pessoa tiver uma atitude positiva em relação à mudança desejada, as duas primeiras condições poderão ser alcançadas. No entanto, no que se refere ao ambiente correto, este depende da chefia. Kirkpatrick (1998) refere ainda cinco diferentes ambientes promovidos pela chefia:

Esquema nº3: Ambientes produzidos pela chefia de acordo com Kirkpatrick (1998).



Fonte: Esquema elaborado a partir de Kirkpatrick, 1998.

1. O ambiente Reativo, é caracterizado pela proibição da mudança por parte da chefia, através de obstáculos à mesma, seja porque o estilo de liderança não está em harmonia com o que foi aprendido, na medida em que não acredita na evolução da cultura organizacional existente, ou mesmo por influência da gestão de topo.

2. O ambiente Desencorajador é representado pela chefia que não segue o que lhe foi ensinado e com esse comportamento desencoraja a mudança dos seus funcionários.

3. Neutro, acontece quando uma chefia ignora o facto de que o participante frequentou um programa de formação. O chefe não incentiva nem proíbe a mudança. No entanto, se a mudança originar resultados negativos, então o ambiente terá tendência a tornar-se Desencorajador ou até mesmo Reativo.

4. Encorajador, sucede quando o chefe tenta incentivar o colaborador a aprender e a aplicar os conteúdos do programa de formação, no seu local de trabalho.

5. Requisitante, ocorre quando a chefia sabe que o colaborador está num processo de formação e garante a transferência de aprendizagem para as tarefas desempenhadas na organização.⁵

Neste sentido, a partir da teoria de Kirkpatrick, é possível concluir que o esforço e a determinação dos trabalhadores para transferirem os conteúdos adquiridos na ação de

⁵ Cf. Kirkpatrick, 1998: *Evaluating training programs (2nd)*. Berret-Koehler Publishers Inc.

formação, não é suficiente se não forem dadas as condições necessárias no ambiente de trabalho para que essas transferências aconteçam.

1.1.4) Formação Profissional em Contexto de Estágio

Tendo em conta que o estágio se realizou numa Administração Pública, torna-se essencial apresentar algumas das suas especificidades no que se refere à formação profissional. O quadro abaixo apresentado explora alguns conceitos que apesar de poderem ser aplicados às instituições privadas, são conceitos específicos do Decreto-lei nº 50/98 os quais devem ser seguidos pelas instituições públicas, nomeadamente as autarquias.

Quadro nº3: Conceitos específicos do Decreto-lei nº 50/98.

<p>Conceito de Formação profissional</p>	<p>Entende-se por formação profissional o processo global e permanente através do qual os funcionários e agentes, bem como os candidatos a funcionários sujeitos a um processo de recrutamento e seleção, se preparam para o exercício de uma atividade profissional, através da aquisição e do desenvolvimento de capacidades ou competências, cuja síntese e integração possibilitam a adoção dos comportamentos adequados ao desempenho profissional e à valorização pessoal e profissional.</p>
<p>Direito e Dever da Formação profissional</p>	<p>Os funcionários e agentes da administração pública têm o direito de frequentar as ações de formação profissional, mas também têm o dever de frequentar as ações de formação profissional para que forem designados, especialmente as que se destinem a melhorar o seu desempenho profissional ou a suprir carências detetadas na avaliação do seu desempenho.</p>
<p>Conceito de Formador</p>	<p>Entende-se por formador o individuo que, reunindo os necessários requisitos científicos, técnicos, profissionais e pedagógicos, está apto a conduzir ações pedagógicas conducentes à melhoria dos conhecimentos e nível técnico dos formandos, de acordo com objetivos e programas previamente definidos.</p>

Objetivos da formação profissional	<p>A formação profissional tem como objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contribuir para a eficiência, a eficácia e a qualidade dos serviços; - Melhorar o desempenho profissional dos funcionários e agentes da Administração Pública, fomentando a sua criatividade, a inovação, o espírito de iniciativa, o espírito crítico e a qualidade; - Assegurar a qualificação dos funcionários para o ingresso, acesso e intercomunicabilidade nas carreiras; - Contribuir para a modalidade dos efetivos da Administração Pública; - Contribuir para a realização profissional e pessoal dos funcionários e agentes da Administração, preparando-os para o desempenho das diversas missões para que estão vocacionados; - Complementar os conhecimentos técnicos e os fundamentos culturais ministrados pelo sistema educativo.
Princípios	<p>A formação profissional prosseguida na Administração pública obedece aos seguintes princípios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Universalidade; - Continuidade; - Utilidade Funcional; - Multidisciplinaridade; - Desconcentração e descentralização; - Complementaridade.
Estrutura da formação profissional	<p>A formação profissional na Administração Pública pode ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formação inicial: visa habilitar os formandos com conhecimentos e aptidões para o exercício das respetivas funções; - Formação Contínua: visa promover a atualização e a valorização pessoal e profissional dos funcionários e agentes, em consonância com as políticas de desenvolvimento e mudança.
Tipologia	<p>A formação profissional organiza-se em:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cursos de pequena, média e longa duração; - Módulos capitalizáveis de cursos de formação; - Seminários, encontros, jornadas, palestras, conferências e estágios.

Entidades competentes para realizar ações de formação	<p>São competentes para a realização de formação na Administração Pública:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Os organismos centrais e setoriais de formação com âmbito de atuação para a administração central, regional ou local; - Os serviços e organismos da Administração pública; - As entidades formadoras públicas ou privadas que sejam reconhecidas pelos respetivos ministérios de tutela e que se encontrem inseridas, nomeadamente, nos sistemas educativo, científico ou tecnológico; - As associações sindicais e profissionais, dentro do seu âmbito de atuação; - Quaisquer outras entidades privadas.
Diagnóstico de Necessidades e planos de formação	<ul style="list-style-type: none"> - Os serviços e organismos da Administração são obrigados a elaborar e manter atualizado, anualmente, o diagnóstico de necessidades de formação. - Os diagnósticos de necessidades de formação e os planos de frequência de ações de formação dos serviços devem ser comunicados ao instituto Nacional de Administração ou ao centro de estudos e formação autárquica até ao dia 31 de Maio do ano anterior a que respeitam, consoante se refiram à administração central ou autárquica. - A elaboração dos diagnósticos de necessidades de formação, dos planos de formação ou de frequência de ações de formação deve ser precedida de consulta prévia aos funcionários e agentes dos serviços, podendo ser ouvidas as organizações dos trabalhadores que abrangem os respetivos serviços.
Avaliação da formação	<ul style="list-style-type: none"> - A formação profissional na Administração Pública é objeto de avaliação, quer em função dos objetivos de cada ação, quer ao nível do desempenho profissional dos formandos e dos resultados nas organizações. - Em função dos objetivos de cada ação de formação, podem ser adotados os seguintes instrumentos de avaliação: <ul style="list-style-type: none"> a) provas de conhecimento, sempre que se tenha por objetivo aferir o nível de eficácia relativa a cada participante; b) Metodologias de dinâmica de grupos, simulações ou métodos de casos, sempre que se pretenda verificar o nível de alteração da capacidade dos participantes; c) Questionários de avaliação das ações de formação, sempre que se pretenda avaliar a reação dos formandos, a consecução dos objetivos das ações e o nível técnico- pedagógico das mesmas.

Fonte: Documentos fornecidos pelo Município.

Ao nível da formação profissional é possível ainda afirmar que, a autarquia dispõe ainda de um conjunto de pessoas competentes na área e que seguem todos os procedimentos a este nível, como podemos verificar em anexo no anexo 4.

Além disso, ainda neste seguimento a organização dispõe de uma formação interna não certificada (anexo 5) ministrada por elementos da bolsa de formadores interna gerida pelo serviço de recursos humanos e com turmas compostas por funcionários do município; uma formação interna certificada (anexo 6) em que as ações de formação são contratadas a entidades formadoras externas; uma formação externa (anexo 7) composta por participações individuais em ações de formação, organizadas por entidades externas, normalmente em áreas específicas e que implicam a deslocação dos funcionários. As entidades externas são obrigatoriamente creditadas pelo instituto para a qualidade na formação; e por último dispõe de um serviço de autoformação (anexo 8) que se pauta pela inscrição voluntária em ações de formação externas, previstas na lei e cujos encargos são da responsabilidade do colaborador.

É crucial mencionar que, para além da formação em Higiene, Saúde e Segurança no trabalho, existe uma panóplia de formações, como podemos verificar no anexo 9, formações essas, que vão sendo dadas durante todo o ano aos funcionários do município.

Importa aqui ressaltar que, no que se refere à avaliação, esta é composta por dois níveis. O primeiro nível é efetuado através do preenchimento do inquérito de avaliação da formação, onde são apreciadas várias variáveis relativas à execução e organização da ação de formação. Numa segunda fase, procede-se à avaliação da eficácia, em que, três meses depois, após o final da formação, é enviado aos superiores hierárquicos diretos dos formandos um *e-mail* com algumas questões com o objetivo de aferir a transferência dos conhecimentos/competências para o contexto de trabalho. Trimestralmente, é então feita a avaliação dos resultados, cuja informação é posteriormente aproveitada para a avaliação do formador e para a elaboração do diagnóstico das necessidades formativas do próximo ano. Em determinadas ações, dada a sua especificidade, a avaliação da eficácia é feita através de um teste de avaliação de conhecimentos, o que não acontece no caso dos assistentes operacionais.⁶

⁶ Informação fornecida pelo município.

1.2) Higiene, Saúde e Segurança no trabalho

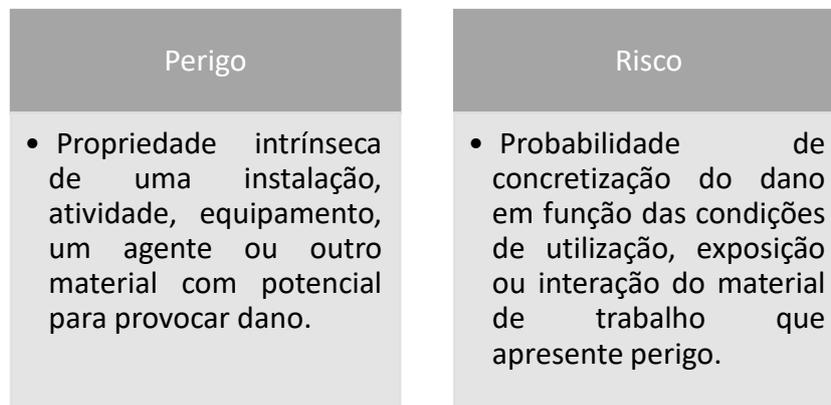
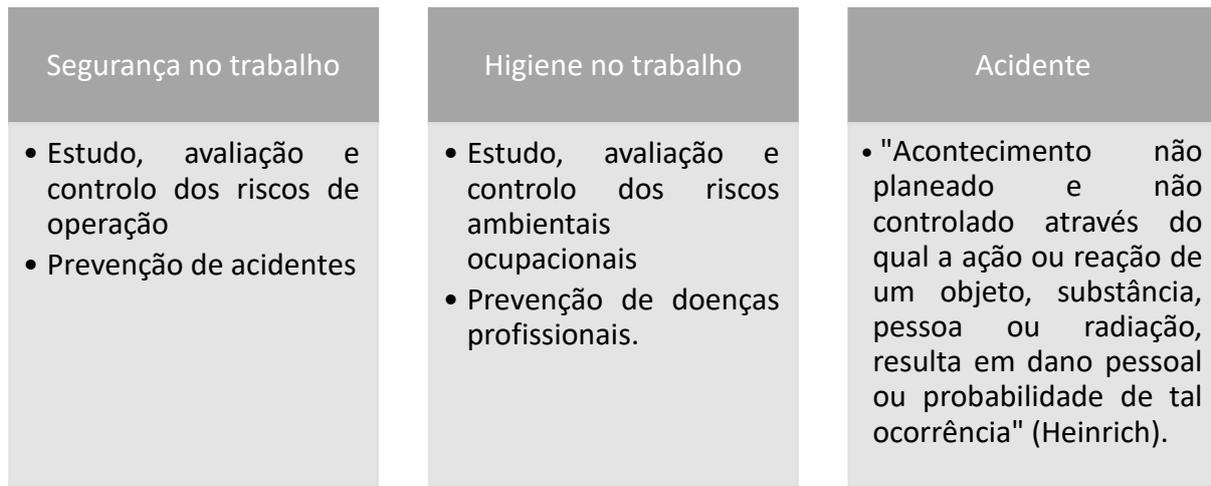
A Higiene, Saúde e Segurança no trabalho deve desenvolver-se tanto a nível nacional como empresarial. Segundo Oliveira (2006) verifica-se que:

“Existe uma preocupação pela segurança e saúde no trabalho, quando vemos as várias instituições estabelecerem parcerias, reunindo forças no combate à sinistralidade, tendo por isso, uma política de prevenção de acidentes de trabalho e doenças profissionais.” (p.19)

Esta é, sem dúvida, uma matriz fundamental no conjunto de elementos próprios de qualquer sistema empresarial“

Neste sentido torna-se fundamental a clarificação dos conceitos relacionados, sendo eles:

Esquema nº4: Conceitos relacionados com HSST



Riscos ocupacionais			
Físicos	Químicos	Ergonómicos	Biológicos
<p><u>Ruído</u>: som indesejável, produto das atividades diárias da comunidade.</p> <p><u>Vibração</u>: movimento que o corpo executa em torno de um ponto fixo.</p> <p><u>Stress térmico</u>: Desconforto do trabalhador, em que a temperatura é elevada;</p> <p><u>Radiação ionizante</u>: emissões de energia em diversos níveis, ultravioleta, raio-x.</p> <p><u>Pressões anormais</u>: altas, realizadas em tubulações de ar comprimido; baixas, realizadas em grandes altitudes.</p> <p><u>Amplitudes térmicas</u>: frio, calor e humidade.</p>	<p><u>Substâncias</u>, compostos ou produtos que possam penetrar no organismo, por exposição crónica ou accidental, pela via respiratória, nas formas de poeiras, <u>fumos, gases, ou vapores</u>, ou que pela natureza da atividade ou da exposição, possam ter contato ou serem ou serem absorvidos pelo organismo através da pele ou ingestão.</p> <p>riscos desencadeadores de explosões e incêndios.</p>	<p>Esforços físicos;</p> <p>Posturas</p> <p>Forçadas;</p> <p>Movimentos repetitivos.</p>	<p>Microrganismos patogénicos, tais como, <u>bactérias, fungos, parasita, vírus</u>, entre outros.</p> <p>Animais peçonhentos.</p> <p>Presença de vetores (<u>ratos, mosquitos</u>) e outras mordidas de animais.</p>
<p>Os riscos nos locais de trabalho estão relacionados com as características do processo de trabalho, assim como o seu ambiente e organização, interferindo diretamente no desempenho profissional dos trabalhadores.</p>			

Fonte: Esquema elaborado a partir de Oliveira, 2006.

Contudo, apesar dos riscos a que o trabalhador pode estar inerente, torna-se crucial destacar que o trabalhador tem direito ao uso de equipamentos de proteção individual (EPIs), de modo a garantir a sua segurança durante todo o processo de trabalho, bem como é obrigação da empresa contratante fornecer os dispositivos adequados para cada tipo de risco ocupacional. Dessa forma, previne-se grande parte dos acidentes de trabalho, assim como as doenças que podem vir a ser causadas por esses riscos.

Nesta mesma perspetiva deve ser realçado o significado que o ordenamento jurídico-constitucional português reservou à matéria de Higiene, Saúde e Segurança no trabalho, sendo este um direito dos trabalhadores previsto no artigo 59º, nº1 al.c) da CRP, ou seja;

“Todos os trabalhadores sem distinção de idade, sexo, raça, cidadania, território de origem, religião, convicções políticas ou ideológicas, têm direito à prestação do trabalho em condições de higiene, saúde e segurança” (Oliveira, 2006, p.19 cit. Artigo 58º al.c).

De facto, os acidentes de trabalho são uma constante em qualquer profissão, e por essa razão é que existe a formação, para que os mesmos possam ser evitados.

Segundo o código do trabalho, (lei nº 98/2009 do artigo 8º, ponto 1), “é acidente de trabalho aquele que se verifique no local e no tempo de trabalho e produza direta ou indiretamente lesão corporal, perturbação funcional ou doença de que resulte redução na capacidade de trabalho ou de ganho ou a morte.”

De acordo, com a mesma Lei, no artigo 9.º considera-se ainda acidente de trabalho o ocorrido:

- a) No trajeto de ida para o local de trabalho ou de regresso deste, nos termos referidos no número seguinte;
- b) Na execução de serviços espontaneamente prestados e de que possa resultar proveito económico para o empregador;
- b) No local de trabalho e fora deste, quando no exercício do direito de reunião ou de atividade de representante dos trabalhadores, nos termos previstos no Código do Trabalho;
- c) No local de trabalho, quando em frequência de curso de formação profissional ou, fora do local de trabalho, quando exista autorização expressa do empregador para tal frequência;
- d) No local de pagamento da retribuição, enquanto o trabalhador aí permanecer para tal efeito;

e) No local onde o trabalhador deva receber qualquer forma de assistência ou tratamento em virtude de anterior acidente e enquanto aí permanecer para esse efeito;

f) Em atividade de procura de emprego durante o crédito de horas para tal concedido por lei aos trabalhadores com processo de cessação do contrato de trabalho em curso;

g) Fora do local ou tempo de trabalho, quando verificado na execução de serviços determinados pelo empregador ou por ele consentidos. (Código do trabalho, nº1, artigo 9º)

Neste sentido, e de acordo com a mesma lei, a entidade patronal é obrigada a assegurar a segurança e a saúde dos trabalhadores em todos os aspetos relacionados com trabalho. (artigo 5º). Assim, como princípios gerais da prevenção, as entidades patronais têm o dever de:

a) Evitar os riscos;

b) Avaliar os riscos que não possam ser evitados;

c) Combater os riscos na origem;

d) Adaptar o trabalho ao homem, especialmente no que se refere à conceção dos postos de trabalho, bem como à escolha dos equipamentos de trabalho e dos métodos de trabalho e de produção, tendo em vista, nomeadamente, atenuar o trabalho monótono e o trabalho cadenciado e reduzir os efeitos destes sobre a saúde;

e) Ter em conta o estágio de evolução da técnica;

f) Substituir o que é perigoso pelo que é isento de perigo ou menos perigoso;

g) Planifica a prevenção com um sistema coerente que integre a técnica, a organização do trabalho, as condições de trabalho, as relações sociais e a influência dos fatores ambientais no trabalho;

h) Dar prioridade às medidas de proteção coletiva em relação às medidas de proteção individual;

i) Dar instruções adequadas aos trabalhadores. (artigo 6º)

Além disso, de acordo com a lei nº3/2014 do artigo 73º, alínea b, o serviço de Segurança e de Saúde no trabalho deve tomar as medidas necessárias para prevenir os riscos profissionais e promover a segurança e a saúde dos trabalhadores, nomeadamente:

a) Planear a prevenção, integrando a todos os níveis e, para o conjunto das atividades da empresa, a avaliação dos riscos e as respetivas medidas de prevenção;

- b) Proceder a avaliação dos riscos, elaborando os respectivos relatórios;
- c) Elaborar o plano de prevenção de riscos profissionais, bem como planos detalhados de prevenção e proteção exigidos por legislação específica;
- d) Participar na elaboração do plano de emergência interno, incluindo os planos específicos de combate a incêndios, evacuação de instalações e primeiros socorros;
- e) Colaborar na concepção de locais, métodos e organização do trabalho, bem como na escolha e na manutenção de equipamentos de trabalho;
- f) Supervisionar o provisionamento, a validade e a conservação dos equipamentos de proteção individual, bem como a instalação e a manutenção da sinalização de segurança;
- g) Realizar exames de vigilância da saúde, elaborando os relatórios e as fichas, bem como organizar e manter atualizados os registos clínicos e outros elementos informativos relativos ao trabalhador;
- h) Desenvolver atividades de promoção de saúde;
- i) Coordenar as medidas a adotar em caso de perigo grave e iminente;
- j) Vigiar as condições de trabalho de trabalhadores em situações mais vulneráveis;
- k) Conceber e desenvolver o programa de informação para a promoção de segurança e saúde no trabalho, promovendo a integração das medidas de prevenção nos sistemas de informação e comunicação da empresa;
- l) Conceber e desenvolver o programa de formação para a promoção da segurança e saúde no trabalho;
- m) Apoiar as atividades de informação e consulta dos representantes dos trabalhadores para a segurança e saúde no trabalho ou, na sua falta, dos próprios trabalhadores;
- n) Assegurar ou acompanhar a execução das medidas de prevenção, promovendo a sua eficiência e operacionalidade;
- o) Organizar os elementos necessários às notificações obrigatórias;
- p) Elaborar as participações obrigatórias em caso de acidente de trabalho ou doença profissional;
- q) Coordenar ou acompanhar auditorias e inspeções internas;
- r) Analisar as causas de acidentes de trabalho ou da ocorrência de doenças profissionais, elaborando os respectivos relatórios;
- s) Recolher e organizar elementos estatísticos relativos à segurança e à saúde no trabalho.

Todas estas atividades são obrigatórias para as entidades patronais. De um modo geral, são atividades que visam proteger os trabalhadores dos acidentes de trabalho, e, portanto, cruciais para o desenvolvimento profissional dos mesmos.

Porém, os deveres não se dirigem apenas para as entidades patronais. Os funcionários também têm as suas obrigações, tendo em conta que dentro de uma organização, os mesmos devem estar sensibilizados e informados sobre os seus deveres em HSST. Ninguém dentro de uma organização é excluído de cumprir as regras de Segurança, Higiene e Saúde.

Dessa forma, segundo o que é referido por Oliveira (2006), os trabalhadores devem:

- “Tomar conhecimento da informação prestada pelo empregador em HSST;
 - Comparecer às consultas e exames médicos determinados pelo médico do trabalho;
 - Cumprir as normas de segurança, higiene e saúde estabelecidas na lei e instrumentos de regulamentação coletiva;
 - Zelar pela sua segurança e saúde, bem como pela segurança e saúde das outras pessoas que possam ser afetadas pelas suas ações ou omissões no trabalho;
 - Utilizar corretamente o material de trabalho;
 - Utilizar corretamente os equipamentos de proteção coletiva e individual, bem como cumprir os procedimentos de trabalho estabelecidos;
 - Cooperar, na empresa, estabelecimento ou serviço, para a melhoria do sistema de segurança, higiene e saúde no trabalho;
 - Colocar no local adequado os equipamentos de proteção individual;
 - Comunicar ao superior hierárquico ou trabalhador designado as avarias e deficiências detetadas que sejam suscetíveis de originar perigo grave e eminente, ou qualquer defeito nos sistemas de proteção;
 - Em caso de perigo grave e iminente, adotar as medidas e instruções estabelecidas para tal situação;
 - Os trabalhadores com funções de direção e os quadros técnicos devem cooperar, de modo especial, em relação aos serviços sob o seu enquadramento hierárquico e técnico, com os serviços de HSST, na execução das medidas de prevenção e vigilância da saúde.”
- (Oliveira, 2006, p.37)

Naturalmente, o não cumprimento dos respetivos deveres terá consequências, quer para as entidades patronais, quer mesmo para o próprio colaborador.

1.2.1) Organização dos serviços de HSST

Todas as entidades devem ter os serviços de HSST organizados (anexo 10), com o intuito de prevenir os riscos profissionais e a promoção de saúde nos trabalhadores. Desta forma, “os respetivos serviços no local de trabalho, devem ser vistos como um fator de produtividade e de competitividade para as empresas” (Oliveira, 2006, p.53).

Os objetivos fundamentais da implementação destas medidas são nomeadamente:

“A diminuição dos acidentes de trabalho, das doenças profissionais e a diminuição dos consequentes custos económicos, e sobretudo humanos. Com a melhoria das condições de trabalho, contribuímos assim, para a diminuição da sinistralidade.” (Oliveira, 2006, p.53)

O empregador deve, por isso:

“Garantir a organização das atividades de HSST, em que as mesmas poderão ser desenvolvidas por um ou mais trabalhadores, por um único serviço ou serviços distintos, ou pelo próprio empregador, se tiver preparação adequada, assim como qualificações e disponham do tempo e meio necessários às atividades que lhe forem incumbidas.” (Oliveira, 2006, p.53)

No caso do município, os serviços de Higiene, Saúde e Segurança no trabalho são desenvolvidos por um engenheiro interno, isto é, um colaborador da própria organização, o qual possui as qualificações e condições necessária para o exercício das respetivas funções.

1.2.2) Formação em HSST

Ainda na perspetiva de Oliveira, o sistema de Higiene, Saúde e Segurança no trabalho deve ser implementado de forma a ter plena eficácia. Desta forma, “um dos objetivos deve convergir na tentativa de desenvolver todos os funcionários nas atividades, dando a conhecer as metas que se pretendem atingir” (Oliveira, 2006, p. 43).

Isto é, ao formarmos, informarmos e consultarmos todos os trabalhadores numa organização, estamos precisamente a implementar uma cultura de segurança.

Os valores intrínsecos à segurança são inculcados nos trabalhadores e estes, passam a ser parte integrante do sistema de Segurança, Higiene e Saúde na organização. Assim, os cursos de formação contribuem para o aumento dos conhecimentos de todos os trabalhadores dentro da organização, uma vez que, facultam as ferramentas essenciais para um melhor e eficaz procedimento aquando do envolvimento em tarefas potencialmente perigosas. A

formação deve ser adequada, ou seja, deve ser uma formação à medida, tendo em conta as necessidades de cada colaborador, as suas funções e o correspondente posto de trabalho, não esquecendo as atividades de risco elevado.

“A formação deve, por isso, ser dirigida a todos os funcionários da empresa, sendo que o envolvimento da direção é fundamental para que todos se tornem aptos para trabalharem em segurança, com eles próprios e também com os outros” (Oliveira, 2006, p.44).

Não menos relevante é a informação, uma vez que quando os trabalhadores são devidamente informados, por exemplo, sobre o funcionamento de um equipamento, ou os dispositivos de segurança de uma máquina, passam a estar sensibilizados para estes factos, ou seja, estão orientados para a gestão do risco. Deste modo, evitam-se acidentes e doenças profissionais.

1.2.3) Movimentação Manual de Cargas

Nos dias de hoje, em plena época do desenvolvimento tecnológico e sistemas mecânicos altamente sofisticados, constata-se que, existe ainda uma utilização bastante intensa da força muscular do homem, designadamente no domínio do transporte e movimentação de cargas. Estando o respetivo relatório relacionado com assistentes operacionais no âmbito escolar, esta vertente da segurança e saúde em ambiente de trabalho torna-se bastante importante, tendo em conta as atividades que são desenvolvidas pelos mesmos, em contexto de trabalho, atividades essas que foram descritas, inicialmente no relatório.

Antes de mais, o artigo 3.º do Decreto-Lei nº330/93, de 25 de Setembro, caracteriza a movimentação manual de cargas como “qualquer operação de transporte e sustentação de uma carga, por um ou mais trabalhadores, que, devido às suas características ou condições ergonómicas desfavoráveis, comporta riscos para os mesmos, nomeadamente na região dorso-lombar.” Este tipo de lesões são o “problema de saúde mais comum entre os trabalhadores na UE27, em que:

- 25 % dos trabalhadores europeus queixam-se de dores nas costas;
- 23% queixam-se de dores nos músculos;
- 62% estão expostos, durante grande parte do tempo de trabalho, a movimentos repetitivos das mãos e dos braços,

- 46% a posições dolorosas ou cansativas;
- 35% ao transporte ou à movimentação de cargas pesadas” (Osha, 2007 cit. Stal, s.d).

Contudo, para além do desconforto que estas lesões provocam, são responsáveis por cerca de metade das reformas antecipadas na EU⁷ e por 15 % dos casos de incapacidade para o trabalho relacionadas com os tais problemas na região lombar.⁸

Neste sentido, não deixa de ser curioso, o facto de o público-alvo da instituição partilhar da mesma opinião. A partir das técnicas de investigação utilizadas, verificou-se, efetivamente, que grande parte dos assistentes operacionais detinham problemas musculares devido às tarefas que desenvolvem e ao modo como se posicionam na execução das mesmas. Este facto conduz a uma primeira reflexão, no que diz respeito à forma como somos preparados para a vida ativa, uma vez que ao longo do processo educativo e de formação profissional, são proporcionados conhecimentos em diferentes domínios, que nos ensinam a ler, a escrever, a efetuar cálculos, a trabalhar com equipamentos, mas quase sempre, falham conhecimentos relativos à utilização correta do nosso corpo.

É muito importante sabermos utilizar o nosso corpo, otimizar todo o rendimento possível, dosear os esforços e, perante cada tarefa concreta, sabermos adotar uma postura de trabalho adequada que permita dar um maior rendimento, assim como uma maior salvaguarda para futuros acidentes.

A partir do que foi mencionado anteriormente, não surpreende que, em geral em toda a atividade ligada à armazenagem e transporte, a movimentação manual de cargas seja uma causa de muitos acidentes graves e lesões incapacitantes, associadas predominantemente a problemas de coluna vertebral, que é afetada por traumatismos consecutivos, devido a posturas incorretas de integridade física. Tal como já foi referido anteriormente, os assistentes operacionais realizam tarefas exigentes, relacionadas essencialmente com transporte e manuseamento de cargas, e dessa forma, torna-se crucial o investimento nesta área quando se fala na formação em higiene, saúde e segurança no trabalho.

Por conseguinte, o n.º 1 do Artigo 4.º do Decreto-Lei 330/93, de 25 de Setembro refere que “o empregador deve adotar medidas de organização do trabalho adequadas ou

⁷ Campanha Europeia do Comité dos Altos Responsáveis da Inspeção no Trabalho (CARIT), 2008.

⁸ Sindicato Nacional dos Trabalhadores da Administração local (STAL): *Movimentação Manual de Cargas*. Disponível em: http://arquivo.stal.pt/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=486&Itemid=36 Consultado a 26 de Setembro de 2017.

utilizar os meios apropriados, nomeadamente equipamentos mecânicos, de modo a evitar a movimentação manual de cargas pelos trabalhadores.”

Neste sentido, os principais aspetos a serem examinados para resolver esses problemas, são:

- O processo produtivo (manual ou mecânico);
- A organização do trabalho;
- O posto de trabalho (posição do peso em relação ao corpo);
- O tipo de carga (forma, peso, pegas);
- Acessórios de levantamento;
- O método de trabalho (individual ou coletivo).

Em jeito de conclusão, a elevação e o transporte manual sujeitam o corpo humano a um grande desgaste físico. O meio mecânico é muito utilizado, mas o Homem continua a ser o meio de transporte mais importante.

A frequência dos acidentes é, geralmente, elevada e aumenta para o fim do dia de trabalho. Desta forma, no quadro abaixo são evidenciados alguns riscos decorrentes da movimentação manual de cargas.

Quadro nº4: Riscos inerentes à movimentação manual de cargas;

Riscos da movimentação manual de cargas:
- Lesões na coluna vertebral; - Queda de objetos sobre os pés; - Ferimentos causados por marcha, choque ou pancada sobre objetos penetrantes; - Contusões provocadas por objetos penetrantes ou contundentes; - Elevado desgaste físico; - Fadiga geral.
Parte destes riscos podem ser controlados pela utilização de EPI's (equipamentos de proteção individual).

Fonte: Quadro elaborado a partir da informação fornecida pelo formador.

Capítulo III: Enquadramento Metodológico

1) Desenho do Estudo

1.1) Paradigma de Investigação

No que se refere ao desenvolvimento do projeto é essencial a definição de um paradigma, no sentido em que o mesmo é “o sistema de princípios, crenças e valores que orienta a metodologia e fundamenta as suas conceções numa dada epistemologia” (Coutinho, 2011). Neste sentido, torna-se importante referir a existência de três paradigmas, tais como o paradigma positivista, o paradigma interpretativo ou qualitativo e o paradigma sociocrítico. Contudo, focalizei a minha análise utilizando o paradigma qualitativo⁹, em que como o próprio nome indica, resulta num processo de interpretação, compreensão, significado e ação.

De acordo com Araújo (2012):

“O propósito da abordagem qualitativa consiste, assim, em obter descrições detalhadas de uma realidade que permitam a interpretação de uma situação ou contexto. Para tal os métodos de recolha de dados como as entrevistas e a observação são importantes para obter informação que possibilite a construção de teorias que descrevam um determinado contexto ou expliquem um fenómeno” (Araújo, 2012, p.76).

1.2) Métodos de Investigação

Depois da opção pela abordagem metodológica de tipo qualitativo, recorreu-se a um processo de recolha de dados inspirado na metodologia/ características gerais do **estudo de caso**¹⁰, uma vez que permite “o estudo intensivo e detalhado de uma entidade bem definida: o caso” (Coutinho, 2011, P. 293).

Assim, o que se procura no estudo de caso é analisar “o caso, ou um pequeno número de casos em detalhe, em profundidade, no seu contexto natural, reconhecendo-se a sua complexidade e recorrendo-se para isso a todos os métodos que se revelem apropriados” (Yin, 1994; Punch, 1998; Gomez, Flores e Jimenez, 1996, cit. por Coutinho, 2011, p.293),

⁹ Sobre esta abordagem ver também:

Giddens, Anthony (1997). *A pesquisa em Sociologia: métodos de investigação*. Sociologia. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
Lessard- Hébert, M. Goyette, G. & Boutin, G. (1990). *Investigação Qualitativa- Fundamentos e Práticas*. Lisboa: Instituto Piaget.

¹⁰ Sobre esta metodologia ver também:

Duarte, J. B. (2008): *Estudos de caso em Educação. Investigação em profundidade com recursos reduzidos e outro modo de generalização*. *Revista lusófona de Educação*, 11, 113-132.

procurando “relatar como sucederam os factos, descrever situações ou factos, proporcionar conhecimento acerca do fenómeno estudado e comprovar ou contrastar efeitos e relações presentes no caso” (Guba e Lincoln, 1994).

Segundo Morgado (2012) o estudo de caso possibilita o estudo de:

“Fenómenos no seu contexto real e no qual o investigador, não tendo o controlo dos eventos que aí ocorrem, nem das variáveis que os conforma, procura apreender a situação na sua totalidade e, de forma reflexiva, criativa e inovadora, descrever, compreender e interpretar a complexidade do caso em estudo, lançando luz sobre a problemática em que se enquadra e, inclusive, produzindo novo conhecimento sobre o mesmo” (Morgado 2012, p.63).

Este estudo é “um modelo no qual o investigador atua como artesão intelectual, uma vez que adequa e personaliza os instrumentos de acordo com o seu objeto específico de investigação” (Morgado, 2012, p 55). Dentro desta escolha, inspirada nas características gerais do estudo de caso, optou-se pela utilização das seguintes técnicas de recolha de dados

2) Técnicas de Recolha de Dados¹¹

De acordo com Costa, a recolha de dados é uma etapa fundamental no processo de investigação, na medida em que permite fazer a ligação entre o enquadramento teórico que o pesquisador elegeu e os resultados a que vai chegar, contribuindo deste modo para a produção científica e a obtenção dos resultados (Cf. Costa; 2012, p. 141).

A recolha de dados decorre da necessidade de medir um determinado facto social. Desta forma, “enquanto instrumentos que permitem aceder à realidade social, as técnicas de recolha de dados possuem uma componente operativa significativa representando um meio para estabelecer a ligação entre conceitos e unidades operativas” (Costa, 2012, p.141 cit. Punch, 1999).

Neste sentido, tendo em conta que a pesquisa se debruça no paradigma qualitativo, as técnicas de recolha de dados que consideramos importante ter presente será a observação, a entrevista, nomeadamente a entrevista semi-diretiva, a entrevista *focus group* e a análise

¹¹ Sobre este tema ver também:

De Ketele, J.M. & Roegiers, X. (1999), *Metodologia da Recolha de Dados: fundamentos dos métodos de observações, de questionários, de entrevistas, e de estudos de documentos*, Lisboa, Instituto Piaget

documental. Tendo em conta o que refere Costa, a conjugação da observação com a entrevista é uma opção vantajosa por várias razões:

“A primeira é por permitir controlar o risco de subjetividade de pesquisador, tendencialmente superior na recolha de dados por observação, uma vez que o pesquisador pode deixar-se influenciar mais pelo seu ponto de vista e pela sua experiência na interpretação dos dados do que pelo ponto de vista e experiência dos sujeitos da pesquisa.

A segunda advém do facto da combinação entre as duas técnicas permitir reunir dados relativos do comportamento observado pelo pesquisador e dados relativos à justificação do sujeito para o seu comportamento.

A terceira razão é que esta combinação contribui para a qualidade do processo de recolha de dados, na medida em que quando as entrevistas têm como objetivo que os sujeitos atribuam significado ao ato observado, as lacunas da observação tornam-se evidentes para o pesquisador, permitindo-lhe aprofundar a observação.

Finalmente, combinar a observação com entrevista permite ainda ao pesquisador conhecer os termos usados pelos sujeitos para designarem os processos ou situações que foram objetos de observação enriquecendo o processo de análise dos dados” (Costa, 2012, p.154).

2.1) Observação

A observação é uma das etapas fundamentais de todo o processo de investigação, uma vez que é nesta etapa que o investigador se apoia para obter um maior número de informações.

A utilização da observação como técnica de recolha de dados em ciências sociais remete-nos para três questões essenciais:

1º observar o quê?

2º observar quem?

3º observar como?

No que se refere à observação, Ludke e André consideram ser uma técnica de recolha de dados, utilizando os sentidos, de forma a obter informação de determinados aspetos da realidade. (Ludke e André, 1986). Obriga o investigador a um contacto mais direto com a realidade, ajudando-o a identificar e a obter provas a respeito de objetivos sobre os quais os indivíduos não têm consciência, mas que orientam o seu comportamento.

A observação, em contexto de estágio, foi extremamente importante, na medida em que inicialmente ajudou a perceber a forma como está organizado o departamento de

Recursos Humanos, que integra precisamente a divisão da formação, o modo como são desenvolvidas as tarefas, desde a gestão da formação até à elaboração dos relatórios finais, bem como as mesmas estão divididas. A observação realizada não foi uma observação participante, mas sim uma observação meramente informativa, com o intuito de perceber algumas particularidades importantes para ajudar na produção do relatório. Neste sentido, é importante referir que não foram feitas grelhas de observação, nem utilizado o diário de bordo, tendo sido realizadas apenas algumas anotações ao longo das observações consideradas mais pertinentes para a investigação.

Existe uma panóplia de formações, como já foi sendo referido, contudo a formação com maior incidência e tendo em conta a temática desenvolvida, está relacionada precisamente com a Higiene, Saúde e Segurança no trabalho, uma formação que é obrigatória para todos os trabalhadores, e foi aqui que, efetivamente, foi dado o contributo. A observação foi também utilizada em contexto de participação numa ação de formação dada aos assistentes operacionais, com o intuito de identificar motivações, formas de estar, entre outros. Essa ação de formação teve como tema o manuseamento de extintores em situações de perigo. Sendo uma formação relacionada com a temática aqui abordada, foi de facto uma formação bastante importante e pertinente, embora não tenha sido acessível para todos os assistentes. Nessa mesma formação, foi observada a motivação positiva das participantes, em que o único problema que se colocou foi o espaço em que a formação foi realizada. Tratava-se de um espaço pouco próprio, com muito barulho à volta e demasiado grande para uma turma tão pequena, o que fez com que se ouvisse uma espécie de um eco durante toda a formação. Por conseguinte, ainda a partir da observação foi possível verificar que a autarquia dispõe de uma formação de ginástica laboral que é dada a todos os funcionários internos do município, e na qual pude participar todas as semanas. Essa formação tem como objetivo o relaxamento dos membros, tendo em conta o facto de os trabalhadores passarem muito tempo na mesma posição, assim como o desenvolvimento interpessoal. Era um tipo de formação mais informal, em que havia apenas um professor de ginástica, que trabalha igualmente no departamento de formação, que dava essas aulas indicando apenas alguns exercícios. De acordo com o que se foi observando durante essas formações, mostrou ser uma formação crucial para um melhor desenvolvimento do trabalho, não só individual, mas também no trabalho em equipa.

Por conseguinte, ainda em contexto de observação torna-se importante fazer uma abordagem em torno das tarefas desenvolvidas pelos assistentes operacionais em contexto de

trabalho. A partir do que foi sendo observado, podemos verificar que são tarefas diversificadas, que vão desde a elaboração de refeições, passando pelas limpezas e ainda um certo acompanhamento dos alunos durante os intervalos de aulas. Todas estas tarefas exigem dos assistentes operacionais bastante esforço diário, daí a necessidade constante de formação.

Para complementar as informações recolhidas pela observação, torna-se essencial a utilização da análise documental, em que o objetivo é recolher o máximo de informação possível acerca da temática em questão, sendo de facto uma técnica de recolha de dados fundamental em qualquer investigação, assim como a entrevista.

2.2) Entrevista

Para obter informações e coletar dados que não seriam possíveis apenas através da observação e da análise documental, é importante a utilização da entrevista.

Haguette define entrevista como:

“um processo de interação social entre duas pessoas na qual uma delas, o entrevistador, tem por objetivo a obtenção de informações por parte do outro, o entrevistado” (Haguette, 1997, p. 86).

Na perspetiva dos autores Bogdan e Biklen, “a entrevista é uma conversa entre duas pessoas, ou mais, dirigida por uma das pessoas com a intenção de recolher informações sobre a outra (s) pessoa (s)” (1994, p.134).

“O sucesso da entrevista está associado à capacidade do entrevistador para estabelecer um relacionamento com o entrevistado” (Costa, 2012, p. 149 cit. Bryman, 2004).

As entrevistas podem ser classificadas em função de vários critérios:

“Quanto ao **grau de estruturação**, podem ser entrevistas estruturada, semiestruturada e não estruturada ou livre. No que se refere ao **grau de profundidade** podem ser entrevistas em profundidade, ou entrevistas pouco profundas, dependendo obviamente do contexto em que são utilizadas. Quanto ao **número** de sujeitos envolvidos, distinguem-se as entrevistas individuais das entrevistas coletivas” (Costa, 2012, p.149 cit. Bryman, 2004).

Existem diferenças entre os vários tipos de entrevista, ao passo que, enquanto a entrevista não estruturada se pauta por um conjunto de tópicos, de forma a ajudar o pesquisador a não esquecer dos temas que pretende abordar com o entrevistado, a entrevista estruturada obedece a um guião que deve ser integralmente aplicado e seguido de forma

rigorosa pelo entrevistador. Já as entrevistas semiestruturadas ocupam uma posição intermédia, da qual será explorada mais adiante

Neste sentido, o guião assume-se com grande importância quando se elabora uma entrevista, e como tal é fundamental fazer um teste de ensaio do mesmo, ou seja, um pré-teste. Este procedimento consiste em fazer algumas entrevistas com base no guião, a elementos que fazem parte do universo a estudar, mas que não fazem parte do grupo de sujeitos da investigação e analisá-los de seguida, no sentido de saber se os objetivos previstos foram ou não alcançados. A partir daí conseguimos ter feedback do que se pode mudar ou até melhorar na entrevista para que os dados obtidos sejam os mais transparentes possíveis e adaptados às exigências do tema.

Contudo, na investigação utilizou-se essencialmente a entrevista semiestruturada, baseada num guião, havendo a possibilidade de alteração das perguntas, acrescentando ou retirando, consoante o desenrolar da conversa com os assistentes operacionais e com o formador do Município.

2.3) Entrevista de Grupo/ *Focus Group*

Focus Group, também “designado como grupo de discussão, é uma técnica que visa a recolha de dados, podendo ser utilizado em diferentes momentos do processo de investigação” (Morgan, 1996, 1997 cit. Silva, Veloso & Keating,, s.d, p. 177). A ideia deste tipo de entrevista, é precisamente, a recolha de dados através da interação do grupo sobre um tópico apresentado pelo investigador (Cf. Morgan, 1996;1997 cit. Silva, Veloso & Keating,, s.d, p. 177). Para além de ser uma técnica que permite a capacidade de observação do grau e da natureza dos acordos e desacordos entre os participantes, permite fornecer dados muito mais rapidamente, e conseqüentemente, com menores custos do que se essa informação fosse obtida a partir de entrevistas individuais (Cf. Stewart et al, 2007 cit. Silva, Veloso & Keating, s.d, p. 177), daí a incidência neste tipo de entrevista. Ter a capacidade de recolher informação de uma forma mais rápida e puder usufruir da opinião de vários entrevistados, foi crucial para que se conseguisse abarcar um leque de opiniões diversificadas.

Em contexto de estágio, o objetivo passou por elaborar entrevistas a um grupo restrito¹² que frequentou ações de formação direcionadas para a temática da Higiene, Saúde e Segurança no trabalho, com o intuito de perceber o impacto que essa formação teve no seu desenvolvimento profissional e pessoal. Além disso, tendo em conta o índice de sinistralidade do ano de 2014 disposto pelo Município, optamos por incidir num agrupamento de escolas, que é precisamente o agrupamento com um maior índice. A ideia foi recolher um conjunto de informações acerca da importância e do impacto dessa formação, de modo a realizar uma comparação ao nível de acidentes de trabalho ocorridos em 2014 (ano anterior à formação) comparativamente com 2016 (ano após ter sido dada a formação), no sentido de perceber se o impacto da formação foi positivo, ou se pelo contrário, não teve qualquer influência, bem como determinar se existe necessidade de insistir nessa mesma formação. Nesse sentido, optamos por utilizar a entrevista em grupo, como já foi referido, com o objetivo de ter opiniões diversas. A entrevista foi realizada a 18 assistentes operacionais em três fases, tendo como local a escola, sendo que a mesma foi escolhida consoante a proximidade de todos. A entrevista de grupo tornou-se, de facto, interessante, no sentido em que “a dinâmica do grupo facilita a comparação com os outros, suscitando oportunidades para se justificarem os seus modos de pensar e de agir, tendo em conta que os grupos possuem uma dinâmica própria que nem sempre é possível ser controlada” (Costa, 2012, p.153).

2.4) Entrevistas Semiestruturadas

Nesta investigação utilizou-se também as entrevistas semiestruturadas.

A sua preparação/ construção¹³ requer:

- A escolha das pessoas certas a entrevistar, devendo ser estabelecida na fase inicial da investigação;
- A entrevista deve ser estruturada em termos de blocos temáticos e de objetivos, constituindo o que designamos por guião da entrevista;
- A problemática em torno da ‘pergunta’ é fundamental, para uma entrevista, uma vez que a ‘resposta’ depende das condições da interrogação, isto é, natureza, ordem, contexto, reformulação, clareza, etc.;
- As perguntas devem ser analisadas ou estruturadas em função dos temas que abordam;

¹² Ver guião no apêndice nº 1.

¹³ Cf. Amado (2013): *Manual de Investigação qualitativa em Educação*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.

- A ordem das questões deve ser em função do desenvolvimento da entrevista.

Na preparação de uma entrevista há todo um conjunto de outros aspetos a considerar, como: a duração, o número de sessões, o lugar onde se vai realizar a entrevista, a identidade e o número de participantes na interação, a possibilidade ou não de usar o gravador, tomar notas em especial dos comportamentos não-verbais, e ter em conta como será feita a transcrição (Cf. Amado, 2013).

Posteriormente foi realizada uma entrevista, semi-diretiva¹⁴, direcionada ao formador interno do município, no sentido de identificar as etapas da formação e todo o seu processo de gestão desde o início ao fim, nomeadamente a formação que se refere à Higiene, Saúde e Segurança no trabalho. É, sem dúvida, o tipo de entrevista mais utilizada nas ciências sociais, e como tal a pertinência da sua utilização torna-se evidente. Além disso, outro aspeto a reter no que se refere à entrevista é a elaboração do guião, que resulta de uma preparação profunda para a entrevista, na medida em que na hora da mesma, ajuda a gerir questões e relações.

3) O Papel do Investigador: Questões Éticas

Quando se faz uma investigação, colocam-se frequentemente problemas éticos, que diferem consoante a pesquisa que se pretende fazer, assim como os meios que vão ser utilizados.

O princípio fundamental para a aceitabilidade ética de um estudo “é o do consentimento informado, isto é, os participantes têm o dever de serem informados da natureza e do propósito da pesquisa, dos seus riscos e benefícios e de consentirem em participar sem coerção” (Lima, 2006, p.142).

No caso das entrevistas, a gravação áudio das mesmas também deve ser parte integrante do processo de obtenção do consentimento informado, dando-se a conhecer por exemplo, a razão pela qual é preferível realizar a gravação, como será utilizada essa gravação, assim como e onde será guardada a cassette. Naturalmente, toda a informação deve ser adequada à linguagem, à cultura e à idade dos participantes, entre outras características relevantes.

¹⁴ Ver guião no apêndice nº 2.

O que se pretende quando se informa o participante, não é de todo, explicar a investigação de forma descritiva, mas sim, em termos gerais, incidindo, em particular, sobre o que o participante irá experienciar.

Ainda neste seguimento, são obrigações éticas essenciais do investigador proteger a privacidade dos investigadores, assegurando a confidencialidade da informação que fornecem, e quando possível ou desejável, assegurar o anonimato das respostas. Este procedimento foi seguido de forma rigorosa, como podemos verificar no apêndice 1 e 2.

4) A Técnica de Análise de Dados

Após a recolha de dados, torna-se essencial proceder à elaboração da sua análise, isto é, ao tratamento da informação e nada melhor do que a análise documental. Constitui uma técnica importante na pesquisa qualitativa, seja complementando informações obtidas por outras técnicas, seja desvelando aspetos novos de um tema ou problema (Cf. Ludke e André, 1986). Por outro lado, Albarello et al. referem que “a pesquisa documental apresenta-se como um método de recolha e de verificação de dados: visa o acesso às fontes pertinentes, escritas ou não” (1997, p.30). A pesquisa documental baseia-se na pesquisa e análise de documentos, como o caso de bibliografias, documentários, monografias, que permitam conseguir informações pertinentes sobre o objeto em estudo.

Ademais, a análise documental é uma técnica de investigação que permite aceder a dados de fontes pertinentes para o estudo. Segundo *Bell* (1997), esta técnica pode ser utilizada com dois objetivos: o primeiro, em que os documentos são utilizados para fundamentar a investigação; o segundo, em que os documentos em análise são, efetivamente, o objeto da investigação.

Desta forma, a análise documental realizou-se em duas fases:

- Numa primeira fase, foi realizada uma análise em torno das entrevistas efetuadas. Ou seja, procedeu-se à transformação do discurso dos assistentes operacionais, no sentido de identificar os pontos-chave, respondendo aos objetivos específicos do relatório.
- Numa segunda etapa foi feita uma pesquisa em torno de documentos facultados pelo Município, através de tabelas e gráficos que permitiram confrontar os dados, com a informação que foi recolhida nas entrevistas. A partir desta análise, foi possível chegar aos resultados que exploramos no capítulo seguinte.

Capítulo IV: Apresentação e Discussão do Processo de Intervenção/Investigação

O respetivo capítulo incide sobre a apresentação e discussão do processo de investigação, o qual foi realizado a partir do método qualitativo, com recurso a técnicas de recolha de dados, nomeadamente a entrevista e a observação.

Contextualizando, inicialmente foi feito um estudo acerca do espaço no qual se realizou o estágio, utilizando a observação como meio de recolha de informação, de modo a perceber o funcionamento da área pela qual incidiu o relatório. A observação permitiu ainda identificar as atividades que são desenvolvidas pelos assistentes operacionais, atividades essas mencionadas anteriormente, em contexto de trabalho, de modo a perceber a importância do investimento na formação em HSST. Realizam atividades de risco, e como tal, torna-se necessário que sejam formados, com o intuito de evitar os acidentes de trabalho.

Seguidamente procedeu-se à investigação no terreno, dedicada ao impacto da formação em Higiene, Saúde e Segurança no trabalho em assistentes operacionais, com recurso à utilização de entrevistas em grupo. Todo este processo foi sendo acompanhado por atividades diárias realizadas em contexto de estágio, que permitiram uma maior interiorização do tema, com repercussões positivas aquando da investigação no terreno.

1) Atividades Desenvolvidas em Contexto de Estágio

O estágio curricular teve a duração de 9 meses, e como tal, ao longo do mesmo, foram sendo desenvolvidas/realizadas várias atividades que permitiram o acesso a todo o processo de formação.

Atividades que se prendem com:

- Apoio na elaboração de mapas de análise das necessidades, não só relacionadas com a formação em higiene, saúde e segurança no trabalho, mas também com as outras áreas de formação de que a autarquia dispõe;
- Apoio na definição dos objetivos da formação;
- Apoio na elaboração dos planos de formação e respetivos orçamentos;
- Apoio na definição de programas e metodologias;
- Apoio nos contactos com entidades externas da formação. Aqui poderemos dar alguns exemplos de entidades formadoras com as quais o Município mantinha regularmente o

contacto, nomeadamente a ANFEP (Associação Nacional de Formação e Ensino de Professores), IGAP (Instituto de Gestão e Administração Pública), FUNDEC (Associação para a Formação e o Desenvolvimento em Engenharia Civil e Arquitetura), entre muitas outras.

- Análise dos elementos de avaliação da formação, no sentido de identificar as fragilidades existentes e alertar para novas formas de recolha de informação;
- Participação numa ação de formação interna que permitiu o contacto direto com os intervenientes, de modo a perceber toda a dinâmica envolvida. No final foram aplicados os inquéritos de avaliação da formação e da respetiva folha de presenças.
- Participação, todas as semanas, numa ação de formação desenvolvida no próprio departamento de gestão de recursos humanos e formação, designada como ginástica laboral. Era uma formação mais informal, contudo bastante pertinente tendo em conta as necessidades dos funcionários.

Todas estas atividades permitiram o desenvolvimento de competências, não antes adquiridas, na medida em que tornou possível aplicar na prática aquilo que foi sendo lecionado na teoria. De facto, a teoria é a base para o início de qualquer trabalho, contudo é a experiência e a prática que nos permite ir mais longe e abarcar outro nível de conhecimento compatível com o mercado de trabalho. Durante a realização das atividades, procedia-se simultaneamente à investigação no terreno, no qual foram tiradas as conclusões abaixo fundamentadas.

2) Análise Documental

2.1) Sinistralidade em Contexto Escolar

A sinistralidade em contexto escolar é algo que merece a atenção de todos. Nas escolas existem vários fatores que podem criar situações de acidentes, que podem estar relacionados com os espaços nos recintos escolares, tais como os pisos escorregadios, o piso irregular e os buracos, etc. Mas, quando associados a estes fatores se acrescenta a ausência de práticas adequadas, no que diz respeito a princípios gerais de prevenção, a situação torna-se ainda mais difícil no que respeita à Segurança de todos.

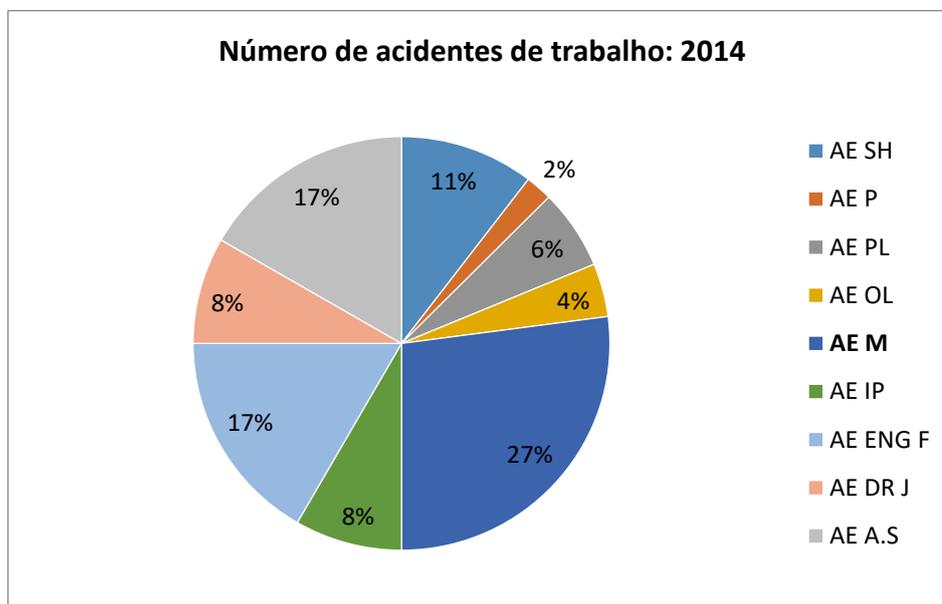
No normal funcionamento das escolas, as condições de segurança e de higiene dos equipamentos e edifícios devem ser calculadas e mantidas para a salvaguarda da saúde e bem-

estar dos seus ocupantes. É fundamental que haja uma conservação e manutenção dos edifícios, das instalações técnicas, dos diferentes equipamentos e do mobiliário.

Apesar dos esforços desenvolvidos para colmatar a sinistralidade existente nas escolas, nunca vai ser possível que a mesma desapareça na totalidade, e por essa razão é que o investimento em ações de formação se torna cada vez mais essencial.

O município dispõe de nove agrupamentos de escolas, contudo foi escolhido um agrupamento em específico. A partir dos conteúdos disponibilizados pelo Município verificou-se que o índice de sinistralidade difere entre os agrupamentos, e dessa forma, tornou-se pertinente incidir num agrupamento em específico a que dou o nome de agrupamento M, aquele que detém um maior índice de sinistralidade antes de terem sido iniciadas as ações de formação em HSST, podendo-se verificar esse facto no gráfico abaixo apresentado.

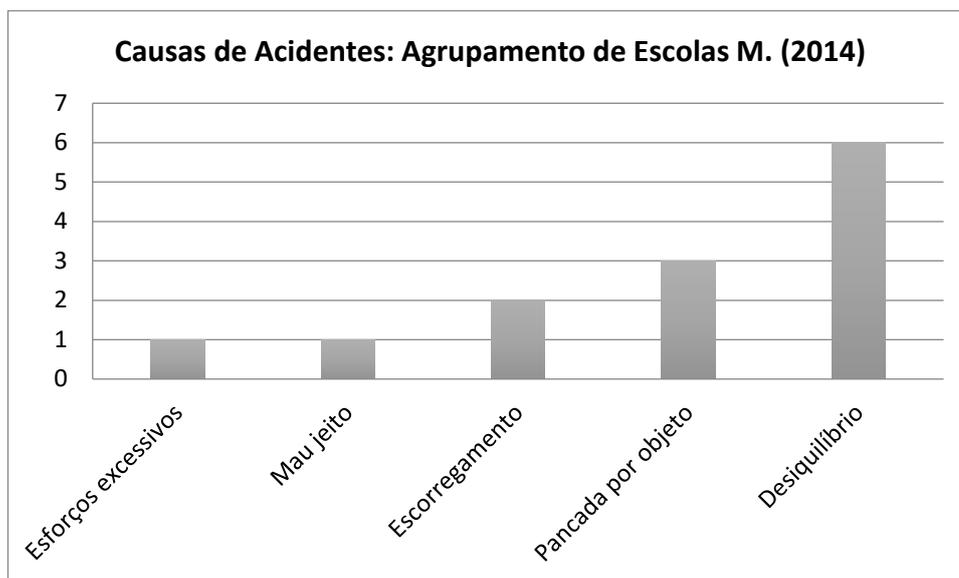
Gráfico nº 3: Número de acidentes de trabalho dos Agrupamentos de escolas ocorridos em 2014.



Fonte: Dados fornecidos pelo Município.

Contudo, quando falamos em sinistralidade devemos ter em conta o tipo de acidentes e com que frequência os mesmos acontecem. Neste caso, temos presente o gráfico nº4 que nos pode esclarecer essa situação.

Gráfico nº 4: Causas de acidentes de trabalho dos Agrupamentos de Escolas ocorridos em 2014.



Fonte: Dados fornecidos pelo Município.

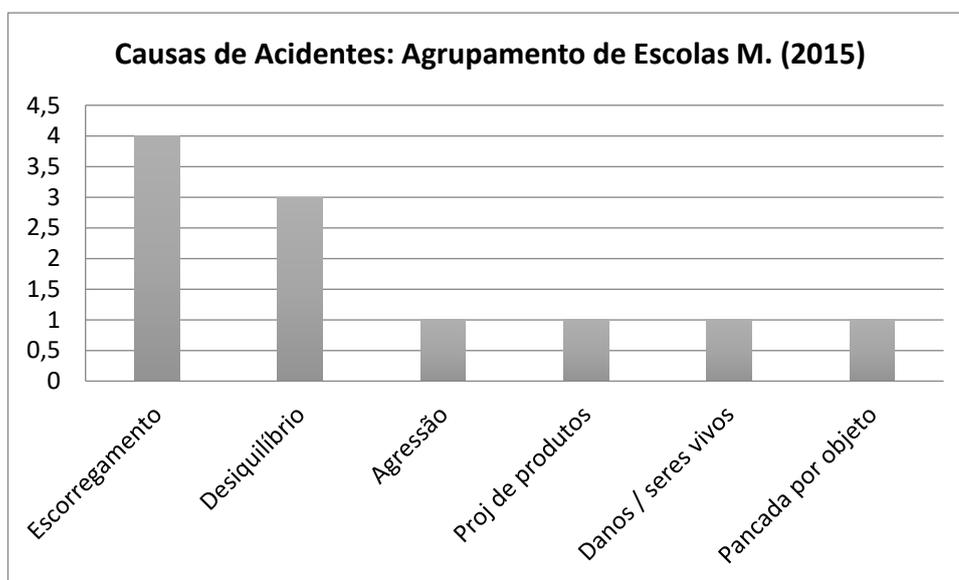
O gráfico acima apresentado refere-se ao ano de 2014, ano anterior ao início das ações de formação. Verifica-se que as causas dos acidentes são várias e vão desde esforços excessivos, mau jeito, escorregamento, pancada por objeto e desequilíbrio. Obviamente, nem todos os tipos de acidentes acontecem com a mesma frequência, e neste aspeto, verifica-se que a causa de acidentes mais proveniente no agrupamento de escolas M. é, precisamente, o desequilíbrio. Isto acontece, porque grande parte dos assistentes operacionais possuem idades significativas e como tal, o equilíbrio deixa de ser o mesmo, em comparação com os mais jovens.

No gráfico abaixo, são apresentadas as causas dos acidentes de trabalho referentes ao ano de 2015, ano em que foram realizadas as ações de formação ao agrupamento de escolas M. Durante o respetivo ano, as causas dos acidentes não se diferenciaram muito daquelas que se manifestaram no ano anterior, acrescentando causas como agressão, projeção de produtos e danos/seres vivos. Tal como em 2014, também se denota que o desequilíbrio continua a ser uma causa proveniente dos acidentes de trabalho, contudo, neste ano, o maior número de acidentes verificou-se ao nível do escorregamento. Neste sentido, a principal causa deste tipo de acidente, é nomeadamente a arquitetura das escolas, pautada por pisos escorregadios e bastante desnivelados, exigindo uma maior atenção por parte dos assistentes operacionais, e

também um maior investimento ao nível dos equipamentos de Higiene, Saúde e Segurança no trabalho.

No que se refere às agressões, apesar de não serem muito frequentes, considero importante chamar a atenção para esta questão, bastante comum nas escolas. Estas agressões são feitas pelos próprios alunos aos assistentes operacionais, e apesar, da ação de formação em questão não conseguir prevenir nem alertar para estas questões, é importante que sejam tomadas medidas a este nível, investindo numa outra formação, que de alguma forma, proporcione aos funcionários uma maior capacidade de controlo nestas situações.

Gráfico nº 5: Causas de acidentes de trabalho dos Agrupamentos de Escolas ocorridos em 2015.

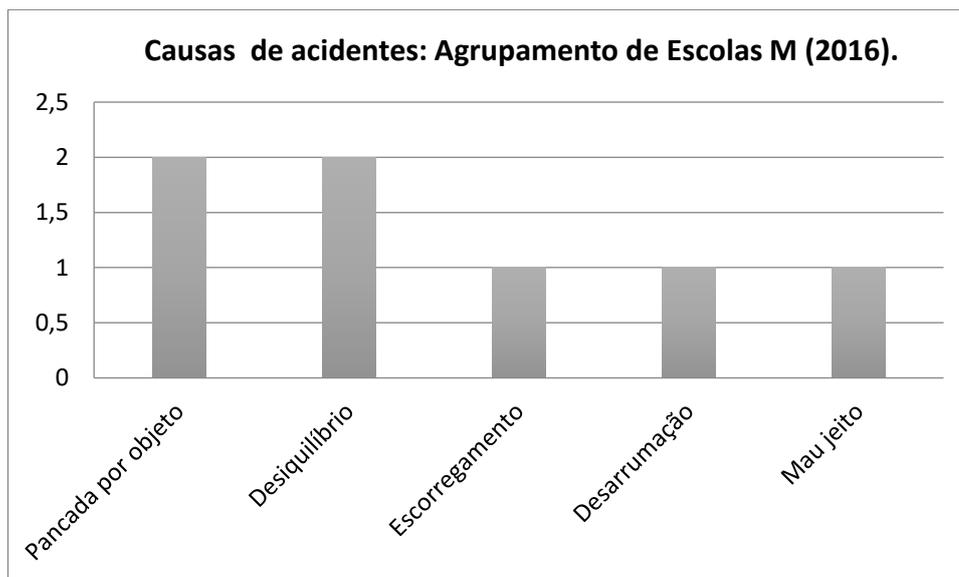


Fonte: Dados fornecidos pelo Município.

Neste último gráfico (nº6), referente ao ano de 2016, ano após a realização da ação de formação, denota-se que as causas dos acidentes continuam a ser praticamente as mesmas, à exceção da causa relacionada com desarrumação. Contudo, continua a ser o desequilíbrio, e aqui acrescenta-se ainda as pancadas por objetos, como sendo as causas provenientes dos acidentes de trabalho. De facto, as pancadas por objetos é uma causa que pode ser prevenida e que é chamada a atenção nas ações de formação em Higiene, Saúde e Segurança no trabalho, mais precisamente em manuseamento manual de cargas (formação dada pelo Município aos operacionais), alertando as pessoas para a forma como devem transportar os objetos, assim

como os mesmos devem estar condicionados. Quanto ao desequilíbrio, apesar de poder estar relacionado com a idade dos assistentes operacionais, não deixa de estar também relacionado com o próprio desenvolvimento das tarefas, ou seja, a forma como são executadas e que cuidados são precisos ter em conta para as realizar.

Gráfico nº 6: Causas de acidentes de trabalho dos Agrupamentos de Escolas ocorridos em 2016.



Fonte: Dados fornecidos pelo Município.

2.2) Formação em Higiene, Saúde e Segurança no trabalho em Assistentes Operacionais: O olhar do formador

Durante todo o ano, os assistentes operacionais têm a possibilidade de frequentar formações, contudo a que se refere à Higiene, Saúde e Segurança no trabalho, é uma formação obrigatória, da qual todos têm a obrigatoriedade de frequentar, e o formador entrevistado frisou precisamente isso:

“Antes de mais, o que é importante aqui referir, é que é uma obrigatoriedade legal a entidade empregadora dar formação, sendo por isso um direito do colaborador. É um requisito que deve ser cumprido, obviamente porquê? Por causa dos riscos a que as pessoas estão sujeitas, riscos esses inerentes às atividades que desenvolvem. E para estarem de alguma forma em prevenção, adotando posturas corretas, é importante insistir na formação. Assim sendo, o meu papel resume-se necessariamente a isso,

informar, formar e sensibilizar os trabalhadores para a prevenção de acidentes.”

O formador dá formação a todas as carreiras profissionais do município, desde os assistentes operacionais, a assistentes técnicos e técnicos superiores. A formação é adaptada às necessidades de cada um, abrangendo por isso, a formação em movimentação manual de cargas, ergonomia, entre outros, consoante os riscos a que cada um está inerente.

A formação é todo um processo que passa por várias etapas, como foi sendo referido ao longo do relatório, que vão desde a análise de necessidades até à avaliação do impacto da formação. Contudo, aquilo que o formador faz é avaliar os riscos do edifício e das tarefas que os trabalhadores, neste caso, assistentes operacionais, desempenham. Nessa avaliação de riscos é dada prioridade a determinadas ações, para que possam proceder à formação, assim como à escolha dos equipamentos necessários para a sua prevenção. Segundo o formador, os assistentes operacionais nunca tinham tido grande conhecimento da área em questão, isto é, não lhes foi dado acesso à formação em higiene e segurança no trabalho até então, uma vez que, uma boa parte dos assistentes veio do ministério da educação, havendo a necessidade de se transferir competências do ministério para as autarquias. Só depois de terem sido feitas essas transferências, é que os trabalhadores começaram a iniciar a formação em higiene e segurança. De facto, estes trabalhadores desempenham tarefas de risco significativo, tais como trabalhos em altura, trabalhos com alguns produtos químicos, entre outros. Foi através dessa tal avaliação de riscos do conhecimento do posto de trabalho e do índice de sinistralidade avaliado todos os anos, que foi dada prioridade pelo Município à formação em movimentação manual de cargas.

Tendo em conta o que foi falado ao longo da entrevista com o engenheiro formador, os principais objetivos do município neste contexto, passam efetivamente pela prevenção dos acidentes e das doenças de trabalho.

Esta formação em movimentação manual de cargas foi dada pela primeira vez aos assistentes operacionais em 2015, contudo, a mesma vai sendo renovada consoante as pessoas vão entrando ou transitam de um posto para o outro. *“(…) é assim, eu dei neste agrupamento em concreto formação no ano passado (2015) (…)”*

Além disso, é também tido em conta as alterações significativas das tarefas no seu conteúdo funcional. Desta forma, a formação tem de se adaptar às tarefas que são

desempenhadas, quer pelos assistentes operacionais, quer mesmo pelos trabalhadores em geral, assim como aos riscos a que os mesmos estão inerentes.

Neste sentido, para perceber o impacto da formação nos assistentes operacionais, o objetivo principal da investigação, tornou-se importante verificar com que frequência é dada a formação. *“Se há necessidade de haver mais formação? é sempre necessário haver mais formação, sempre, porque as situações modificam-se, como disse anteriormente e há uma evolução, natural dos processos de trabalho, de tudo.”* Portanto, segundo o engenheiro, é sempre importante haver atualizações ao nível da formação, contudo, a autarquia dispõe de 1700 funcionários e existem apenas dois técnicos superiores em higiene, saúde e segurança, o que dificulta essa atualização. No entanto, tentam de alguma forma colmatar as lacunas existentes, mas será sempre um processo moroso.

Além disso, ainda nesta perspetiva do impacto da formação, o formador refere, que apesar de não ter completo acesso a essa avaliação, o impacto demonstra ser positivo, denota-se melhorias, na medida em que os assistentes operacionais reconhecem que estão a ser valorizados e que a autarquia se preocupa com eles. Este será um aspeto importante para a motivação dos assistentes na aplicação na prática daquilo que foi sendo aprendido na formação.

No que se refere aos equipamentos, foi possível verificar que os mesmos são facultados, tal como a formação, tendo em conta os riscos que as pessoas correm nas tarefas que desenvolvem em contexto de trabalho.

Existem vários tipos de equipamentos, desde luvas, calçado, óculos, aventais, joelheiras, entre outros. Esses equipamentos são fornecidos por uma entidade, que inicialmente concorre a um concurso público aberto pelo Município, e no qual é realizada uma avaliação a todas as entidades, ganhando a que melhor se adequa e melhores condições oferece. É uma questão de direito à igualdade, em que qualquer empresa pode concorrer de modo a fornecer uma entidade pública, na venda de produtos. Além disso, na função pública é imposto um valor limite para a compra de equipamentos, nomeadamente 75 mil euros, valor esse que tem de ser utilizado para três anos, e sendo assim, os concursos por norma abrem de três em três anos, para novas candidaturas. Ao contrário do que acontece nas entidades públicas, a empresa pode comprar o que quiser e a quem quiser.

Ademais, os equipamentos necessários são entregues, neste caso, pelo próprio formador, que faz questão de se certificar que os assistentes operacionais têm conhecimento do que estão a usar, e que estão sensibilizados para a importância da utilização dos mesmos.

“(...) os equipamentos já têm, fui eu pessoalmente lá entregar tudo, portanto já têm pelo menos à dois meses. Agora quanto à formação, foi algo que eu também lhes disse, é importante também que as pessoas, ok, assistem à formação, colocam as questões, tudo bem, (...) mas é importante que, também elas próprias, tenham cuidado e adotem aquelas posturas e aquelas dicas que estão nos dossiês.”

De facto, é um direito dos trabalhadores ter à disposição os materiais necessários, mas também é um dever dos mesmos proceder à sua utilização. Caso contrário, os acidentes serão responsabilidade do próprio trabalhador, tal como é referido no código do trabalho.

Para finalizar, torna-se importante referir que o contributo do formador foi de extrema importância, uma vez que permitiu um maior conhecimento acerca da temática em questão e dos processos a ela inerentes. Na sua opinião, em modo de conclusão, referiu que a formação é, sem dúvida, muito importante para todos os trabalhadores, e dessa forma, faz todo o sentido investir na mesma. Ele próprio o fez e vai fazendo durante toda a sua vida.

2.3) Assistentes Operacionais: *Focus Group*

Todo o relatório foi realizado em torno dos assistentes operacionais e da formação a que têm acesso. Desta forma, a investigação só faz sentido se tivermos em conta o testemunho dos mesmos relativamente a esta questão.

As entrevistas dividiram-se em três sessões com grupos de 6/7 pessoas. Durante as entrevistas, procurou-se responder de alguma forma aos objetivos iniciais estipulados no relatório.

Identificação e Avaliação da formação frequentada

De acordo com os assistentes operacionais, verificou-se que estes tiveram várias formações, para além da formação em higiene, saúde e segurança no trabalho, nomeadamente, formações em primeiros socorros, indisciplina, análises laboratoriais, gestão de conflitos, incêndios, assim como manuseamento de extintores. *“Tivemos a indisciplina, higiene e segurança no trabalho, tivemos acerca de incêndio, extintores; também já tivemos duas de*

necessidades educativas especiais; e primeiros socorros que renovamos de dois em dois anos.”(AO1)

Tiveram também palestras na área da saúde, que foram sendo dadas por enfermeiras. Todas as formações acima mencionadas, trouxeram, de alguma forma, aspetos positivos, quer a nível profissional, quer mesmo pessoal, porém a forma como a formação é dada torna-se aqui um elemento crucial para o sucesso das ações de formação, assim como para a motivação dos próprios assistentes operacionais.

“Há formações que nós temos, mas que não ficamos muito satisfeitos como foi o caso da formação em indisciplina que tivemos o ano passado duas vezes, em que uma delas foi com a psicóloga aqui da escola e a outra foi com a psicóloga da câmara. As duas foram totalmente diferentes, em que a última gostamos mais, embora ao início tenhamos reclamado por já a termos tido, mas afinal acabamos por gostar mais da segunda do que da primeira. A forma como a formação é dada tem muito impacto na vontade e na motivação que sentimos para frequentar as ações de formação.”(AO2)

Outro exemplo prende-se com a formação em necessidades educativas especiais, que se torna fundamental, tendo em conta o facto de terem crianças com características diferentes, e que de alguma forma, necessitam de um tratamento especial.

“Por exemplo, na das necessidades educativas especiais tivemos o ano passado porque temos miúdos que precisam de ajuda para comer; e dessa forma, estivemos a aprender como é que se lavam os dentes depois da refeição, como se dá a comida às crianças, etc. (...) essa aí é importante porque nós temos meninos com essas necessidades e por isso temos de saber como é que funciona para estarmos dentro do assunto”(AO3)

Contudo, nem todos os assistentes têm acesso às mesmas formações, o que é normal, tendo em conta que as mesmas devem estar adaptadas às necessidades de cada trabalhador.

Motivação e necessidades de formação

Um aspeto importante a reter da entrevista em grupo com os assistentes operacionais, é precisamente a falta de oportunidade, em escolherem as formações que gostariam de participar. Apenas têm essa oportunidade quando se trata de formações internas dadas pelo Município. Todas as outras acabam por ser obrigadas a ir, mesmo considerando não ter grande impacto em contexto profissional.

Como referiu uma das assistentes operacionais:

“Na interna sim, temos opção de escolha, respondemos a um questionário (...) agora as externas são escolhidas e nós temos de

ir. Contudo, agora vamos ter durante dois anos, acho que é um protocolo com a câmara, formação acerca dos processos administrativos, direitos, leis, essas coisas. e neste caso, tivemos opção de escolha, no sentido de vermos qual a formação que nos agradava mais. “ (AO4)

O que muitas vezes acontece, é que acabam por frequentar ações que já tinham tido antes e que não têm propriamente necessidade de serem renovadas, na medida em que segundo os AO, não acrescentam muito mais ao seu conhecimento. Uma delas referiu mesmo: *“Por exemplo, eu na altura fiz a de primeiros socorros, mas tinha estado num curso, recentemente, em que já tinha tido uma disciplina só de primeiros socorros, mas mesmo assim obrigaram-me a ir, em que num espaço de um mês estive a dar a mesma coisa.”(AO7)*

Consideramos que a valorização da sua opinião é algo importante e que, possivelmente, confere maior motivação na participação nas ações de formação. Efetivamente, a formação em higiene e segurança, não pode ser uma opção de escolha, é obrigatória e essencial, contudo, existem outras formações das quais os assistentes não consideram tão importantes, ou por outro lado, gostariam de ter e não têm.

Neste sentido, referem ainda que o importante é fazer a reciclagem das formações que já existem, como é o caso da formação em Higiene, Saúde e Segurança no trabalho que deveria ser dada anualmente, tendo em conta que há sempre pessoas a entrar, como comprova o seguinte excerto referido por uma das entrevistadas:

“Mesmo a que se refere à higiene e segurança no trabalho, deveria ser dada anualmente, devido principalmente aos acidentes de trabalho e devido ao facto dos trabalhadores mudarem. Isto porque, há gente nova que entra e que não tem qualquer tipo de formação nessa área, e como tal, a renovação torna-se essencial. Há que dar prioridade a essas pessoas também.” (AO8)

De qualquer das formas, consideram não haver grande necessidade de investir em mais formações, para além daquelas que já vão tendo acesso. *“É sempre importante fazer reciclagem daquilo que já aprendemos, embora algumas formações não sejam assim tão importantes e muitas vezes não cresce muito ao nosso conhecimento.” (AO5)*

Formação em HSST

No que se refere à formação em higiene e segurança, houve quem afirmasse não ter assistido à formação *“(...) eu não me lembro de ter tido essa formação (...)”(AO9)*, o que é impossível, porque as entrevistas só foram realizadas a trabalhadores que participaram nessa

ação de formação. O que acontece é que essa formação, já foi dada a algum tempo “(...) já vai fazer quase dois anos que tivemos essa formação (...)” (AO4) “(...) para já não há nada marcado, tivemos aquela em 2015 e mais nada acerca dessa temática (...)”(AO1) e havia quem já não se lembrasse da mesma. Este facto, demonstra a falta de atualização, confirmada pelo engenheiro formador, assim como pelos próprios assistentes operacionais. Renovar a formação em higiene, saúde e segurança anualmente é essencial, uma vez que há sempre pessoas novas a entrar, e como tal há que dar prioridade a essas pessoas também, de forma a que se possam evitar os acidentes de trabalho.

Impacto da formação

Quanto ao impacto da formação, de acordo com o que é referido pelos assistentes operacionais, alguns afirmam ter sido mais ou menos positivo, na medida em que aprenderam aquilo que foi lecionado pelo formador, perceberam o que lhes foi explicado e dos riscos a que estavam inerentes, contudo, na prática não conseguiram fazer a aplicação total, uma vez que, na maior parte das vezes dizem não ter tempo para estar a pensar na forma como têm de se posicionar na realização das tarefas.

“É assim, aprender aprendeu, mas na prática foi mais difícil. O professor ensinou-nos e bem, disse como devíamos fazer e outras coisas mais, so que é muito difícil conseguirmos pôr em prática, porque na maior parte das vezes não dá para estar a pensar na forma como temos de fazer.”(AO7)

Os assistentes operacionais estão habituados a trabalhar de uma determinada forma e ter de alterar isso, isto é, mudar a postura, não é fácil, estando essencialmente relacionado com o ritmo de trabalho a que estão habituados. No entanto, pelo contrário, há quem refira que depois da ação de formação em higiene, saúde e segurança, deixou de realizar as tarefas da mesma forma, fazendo intervalos de tempo, como havia sido recomendado, quando se tratam de tarefas repetitivas. “(...) já não faço as tarefas da mesma forma, já descanso um bocado quando são tarefas repetitivas. Isto porque se chegava a meio da semana e as dores já eram constantes devido aos movimentos serem tão repetitivos (...)“ (AO12) Ou seja, conseguiram, de alguma forma, transferir as aprendizagens adquiridas na ação de formação, e aplicá-las na prática, mas só em alguns casos, como se pode verificar. O ideal seria que a formação fosse dada antes de se iniciarem as atividades, de modo a modelarem a forma como têm de realizar as tarefas.

Outro problema, prende-se com a própria arquitetura das escolas, que dificulta a aplicação daquilo que foi aprendido na formação.

“ (...) A questão é que eles vêm dar as formações, mas se virem como nós estamos a trabalhar, em que circunstâncias, trabalhamos desde manhã até à noite, numa posição que não dá para ser de outra forma, porque a arquitetura e a posição dos imóveis não o permitem (...)” (AO13)

“É assim há movimentos que fazemos que são muito repetitivos, na altura nós até falamos com o Engenheiro e o problema é que, os instrumentos não são os mais apropriados, como é o exemplo das cadeiras, que devem ser adaptadas à altura dos movimentos, mas no entanto, o que nos dizem é que não há verbas para isto, não há verbas para aquilo (...) portanto apesar da formação ser importante, falta o essencial, que é precisamente os meios para desenvolver as atividades em segurança.” (AO15)

Um exemplo que nos foi dado, refere-se precisamente à posição dos imóveis, aos pisos escorregadios e às portas que são extremamente pesadas.

“(...) por exemplo, as portas do ginásio são tão pesadas que ao final do dia estamos exaustas (...)” (AO5)

“(...)Isto é um labirinto(...)” (AO4)

“(...) Se for ver as cadeiras e a altura da nossa secretária, por exemplo, vai perceber o porquê destes problemas de coluna e o porquê de não dar para adaptar aquilo que aprendemos à realização das tarefas (...)” (AO4)

De facto, nessas condições há que ter um maior cuidado para se evitar os acidentes de trabalho, assim como as doenças profissionais. *“A questão é que se não forem dadas as condições necessárias em termos de arquitetura, dificilmente conseguimos aplicar o que nos ensinam nas formações”.* (AO5) Neste sentido, um dos AO refere ainda que *“As dores ao final do dia são horríveis, devido ao facto da cadeira ser muito mais baixa do que o balcão ” (...)* *uma vez não custa, mas o movimento constante ao final do dia traz-nos muitos problemas ao nível de saúde (...)*”(AO4)

No que se refere aos equipamentos, as opiniões divergem, uma vez que uns referem ter acesso aos equipamentos necessários, contudo outros afirmam não ter qualquer equipamento para a realização das tarefas. *“(...) existem pessoas que já receberam alguma coisa, mas outras não receberam nada ainda. so mesmo as pessoas que trabalham na cantina e no bufete é que receberam o calçado, para já.(...)” (AO10)*

O que acontece aqui, tendo sido possível averiguar em contexto de estágio, é que de facto os assistentes operacionais do agrupamento de escolas M. possuem os equipamentos

necessários para a realização das tarefas em segurança. Naturalmente, nem todos os assistentes necessitam de equipamentos, e o que se verificou é que os assistentes que afirmaram não ter equipamentos, foram precisamente aqueles que não têm tarefas suficientemente perigosas para usufruírem dos equipamentos disponíveis.

Contributos a nível pessoal

De uma forma geral, o contributo das ações de formação para os assistentes operacionais é positivo, uma vez que aprendem sempre alguma coisa que, posteriormente, podem aplicar na sua vida pessoal, dependendo do modo como interpretam aquilo que é lecionado. Desta forma, um dos entrevistados referiu que.

“é sempre importante, eu falo por exemplo no caso da dos primeiros socorros, em que aplico em ambiente de trabalho mas também a posso aplicar fora do trabalho, em casa por exemplo. A que se refere às necessidades educativas especiais também, no sentido em que estamos sempre sujeitos a ter que lidar com crianças especiais, com dificuldades psíquicas e motoras e até mesmo em casa, que um dia pode acontecer estarem nessa situação. São sempre positivos para o nosso meio mais pessoal, assim como em ambiente de trabalho.”(AO1)

2.4) Um olhar conclusivo em torno da Avaliação do Impacto da Formação

A avaliação do impacto ou eficácia da formação é um tema que, hoje em dia, preocupa bastante as organizações, pelo valor que representa o investimento que é feito em formação. Mas a avaliação do impacto da formação nas organizações nem sempre é clara ou eficaz. Obter bons resultados a partir dos investimentos feitos em formação é praticamente uma obrigação, e não uma opção. É este o desafio da formação numa organização, promover o desenvolvimento de uma forma rápida, consistente e eficaz, obtendo como resultado uma melhoria do desempenho dos funcionários, que trará conseqüentemente melhorias para a organização. Contudo, apesar de atualmente ser reconhecido que o desenvolvimento do capital humano resultante da formação, é vital para o sucesso da organização em termos globais, a maioria das organizações falha, ao não avaliar o impacto e não recuperar o investimento feito em formação (Cf. Brinkerhoff, 2005).

Apesar de estas questões serem conhecidas por grande parte dos envolvidos na área, a maioria das organizações continua a proporcionar formação como uma intervenção isolada e estanque, o que acaba por resultar num pequeno contributo para a mudança do desempenho.

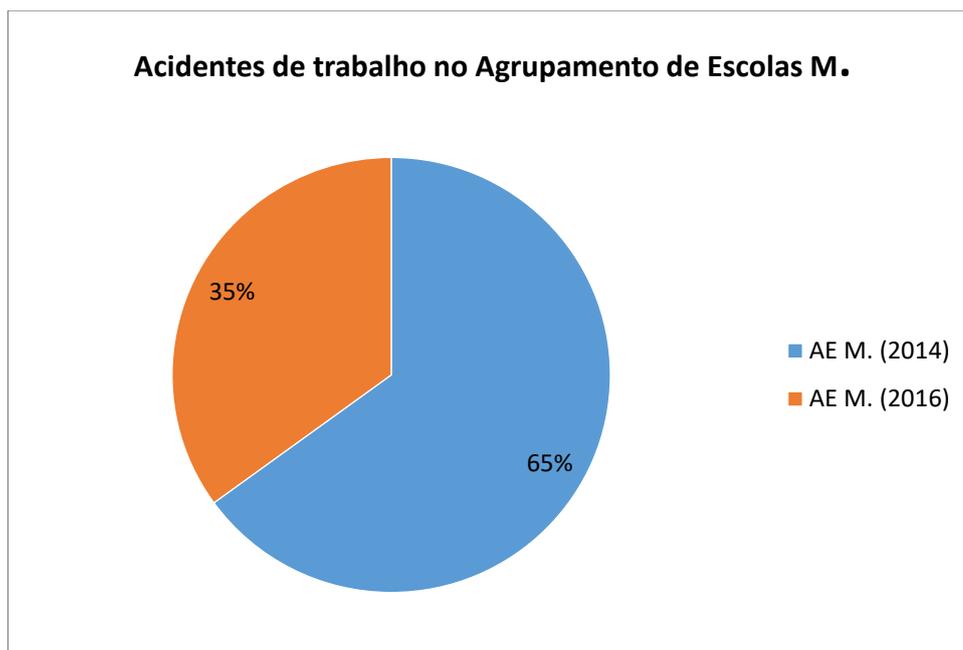
Desta forma, consideramos então pertinente avaliar o impacto da formação, com o intuito de ajudar o município a perceber se a formação em HSST teve sucesso no que se refere à melhoria no desempenho dos funcionários. Do que foi possível reter das entrevistas de grupo, verificou-se que o impacto para alguns não foi muito positivo, uma vez que não conseguiram pôr em prática aquilo que foram aprendendo nas ações de formação em higiene, saúde e segurança, contudo bastante pertinente e importante em contexto de trabalho ou até mesmo para a vida quotidiana. Por outro lado, para outros, a formação na área permitiu-lhes mudar as suas posturas na realização de algumas tarefas, elucidando-os para perigos que algumas das suas atividades acarretam. De facto, o objetivo das formações é melhorar o ambiente e desempenho no local de trabalho, quer ao nível da realização das tarefas, quer mesmo nos equipamentos que devem ser utilizados.

A avaliação da formação em si é realizada no dia em que a mesma é dada aos assistentes operacionais, contudo no que se refere à avaliação do impacto, essa acaba por não acontecer de forma consistente. É uma avaliação que é feita passado três meses após a ação de formação, como já havia sido referido no relatório, normalmente através do envio de um questionário para o encarregado dos assistentes operacionais, que posteriormente deveria ter retorno para a autarquia, o que não acontece, de forma a que se pudesse tirar conclusões acerca do impacto da formação, ou seja, de modo a perceber se esse impacto foi positivo, ou se por outro lado não teve qualquer efeito para o colaborador.

Todavia, tendo em conta os dados apresentados pelo Município e dos quais foi possível ter acesso, verifica-se que apesar de alguns dos assistentes operacionais, afirmarem que a ação de formação em higiene, saúde e segurança no trabalho, não teve um grande impacto no que se refere à transferência das aprendizagens para as suas tarefas em contexto de trabalho, uma vez que lhes foi difícil aplicar na prática aquilo que aprenderam, a verdade é que no que se refere a números, essa afirmação não se confirma. Apesar de não aplicarem na prática o que lhes foi recomendado, por motivos de habituação às tarefas diárias, não significa que não tenham ficado em alerta para situações de risco, levando por isso, à diminuição do número de acidentes de trabalho. Contudo, o problema da dificuldade de aplicação na prática dos conteúdos lecionados na ação de formação em HSST, prende-se também com a própria arquitetura das escolas que, segundo os AO, não é de todo, a mais apropriada, tendo em conta as tarefas que desenvolvem.

No quadro abaixo, encontra-se apresentada a percentagem de acidentes, decorridos no agrupamento de escolas M., antes da formação (2014) e depois da formação (2016), tendo em conta que a ação de formação em higiene, saúde e segurança no trabalho foi realizada durante o ano civil de 2015.

Gráfico nº 7: Percentagem de acidentes de trabalho no Agrupamento de Escolas M. ocorridos em 2014 e 2016.



Fonte: Dados fornecidos pelo Município.

Posto isto, verifica-se que houve, de facto, uma melhoria relativamente à percentagem de acidentes de trabalho. Uma melhoria mais ou menos significativa, tendo reduzido para quase metade do valor existente antes da ação de formação.

Porém, apesar desta melhoria, não tem sido dada a atenção necessária à formação e respetiva avaliação em higiene, saúde e segurança no trabalho, uma vez que a mesma é realizada com intervalos de tempo relativamente grandes, devido essencialmente à falta de condições do município, nomeadamente ao nível de técnicos superiores. O município dispõe apenas de dois técnicos, e tendo em conta o volume de trabalho a que estão inerentes, torna-se difícil renovar a formação em HSST todos os anos. Dessa forma, a contratação de um outro técnico para a área ou o recurso a entidades externas seria um outro aspeto importante a reter para que existisse um melhor funcionamento no desenvolvimento do processo de formação

em higiene, saúde e segurança no trabalho. Estes últimos aspetos encontram-se, assim explícitos no capítulo V de forma mais pormenorizada.

Capítulo V: Proposta de Melhoria do Processo de Avaliação do Impacto da Formação

Nos dias de hoje, a Formação é uma necessidade incontornável, tanto para o trabalhador, como para a instituição. Para o trabalhador, porque precisa, constantemente, de se atualizar, de se reconverter, ou de se regravar, de acordo com a estratégia da instituição. Para a instituição, que tem de ser vista como um investimento, com o qual irá elencar o seu bom desenvolvimento.

Toda a formação passa por processos, porém em contexto de relatório incidimos naquele que se prende com a avaliação do impacto da formação, como foi sendo evidenciado ao longo do mesmo.

A avaliação do impacto da formação em Higiene, Saúde e Segurança no trabalho no município, não tem levado a grandes conclusões, devido essencialmente à falta de meios, e dessa forma ponderamos a necessidade de propor outras formas de avaliar o impacto, com características diferentes, capazes de obter conclusões significativas.

Os inquéritos da avaliação da eficácia enviados para as chefias dos assistentes operacionais, dificilmente têm retorno. Os assistentes operacionais chegam mesmo a não ter qualquer acesso a esses inquéritos. Como tal, parece não ser a forma mais eficaz para obter os resultados pretendidos.

Neste sentido, o investimento nesta etapa do processo de formação torna-se decisivo, para que se possa perceber se a formação teve sucesso, ou seja, se eventualmente houve progressos e melhorias quer no desempenho dos funcionários, quer no número de acidentes de trabalho, ou se por outro lado, não teve qualquer impacto, verificando-se a estagnação ou até o aumento do índice de sinistralidade.

De facto, este processo exige uma maior intervenção por parte do município, daí procedermos à realização de uma proposta de melhoria da avaliação do impacto da formação, para que a organização obtenha resultados positivos consideráveis, como resultado do investimento em formação.

Quadro nº5: Etapas propostas para avaliação do impacto da formação.

PROPOSTA DE MELHORIA DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DO IMPACTO DA FORMAÇÃO	
ETAPAS	EXPLICITAÇÃO
1ª Investimento	Investimento num funcionário capaz de desenvolver os processos de avaliação de forma eficaz; (Recurso a entidades externas, na impossibilidade).
2ª Planeamento: 1º Fase	Planeamento da avaliação do impacto da formação.
3ª Planeamento: 2º Fase	Criação de um mapa de impactos: o que é considerado Sucesso/Insucesso da formação.
4ª Recolha de Informação	Recolha de dados a partir de entrevistas, inquéritos e observação.
5ª Resultados	Comunicação dos resultados, e respetivas conclusões e recomendações.

Fonte: Elaboração própria.

A autarquia não dispõe das condições necessárias para que a avaliação do impacto da formação seja precisa e conclusiva, apesar de todos os esforços que têm vindo a desenvolver. Deste modo, antes de se proceder à avaliação da formação é necessário que a autarquia faça um investimento num funcionário capaz de desenvolver esse processo de forma determinante e contínua.

Seguidamente, depois de realizada a avaliação da formação através dos inquéritos que aplicam logo após a ação de formação, seria importante focalizar e planear a avaliação do impacto da formação, de modo a identificar o que é mais importante reter dessa avaliação, e o que é necessário (no que se refere aos métodos e questões, por exemplo) para que a avaliação seja feita de modo a obter as conclusões exatas; para depois se proceder à criação de um mapa de impactos, tendo em conta aquilo que é considerado sucesso ou insucesso da formação, como por exemplo:

Sucesso: Aplicação das posturas corretas na realização das tarefas.

Insucesso: Aumento/Estagnação do número de acidentes de trabalho e doenças profissionais.

Posteriormente, seria feita uma recolha de dados. Para tal, uma boa forma de recolher informação, para além dos **inquéritos** realizados acerca da **avaliação da eficácia**, entregues pessoalmente, de modo a garantir a participação de todos os envolvidos, seria a realização de **entrevistas a um grupo específico**, também aplicadas três meses após a formação. Sendo que, se realizadas a todos seria dispendioso ao nível de tempo.

A partir desta técnica, teríamos em conta a opinião dos funcionários, no que se refere ao impacto da formação, de modo a perceber se a ação de formação trouxe aspetos positivos quer ao nível profissional, quer mesmo a nível pessoal, e da mesma forma, perceber se há necessidade de investir com mais regularidade na mesma.

Nesta situação, recomenda-se o envio prévio de um correio eletrónico, que deverá explicar em que vai consistir a entrevista, sublinhando a sua natureza confidencial e solicitando a confirmação do participante.

Uma outra forma, não menos importante e capaz de obter um maior volume de informação, sem qualquer tipo de manipulação, será a **observação**, que poderia ter duas fases. Numa primeira, seria feita a observação antes de ser dada a formação, e esta o município já vai fazendo, no sentido de identificar os erros cometidos pelos assistentes operacionais no desenvolvimento das tarefas.

Numa segunda fase seria realizada a observação após a formação, com o intuito de perceber se os mesmos adotaram aquilo que lhes foi sendo transmitido ao longo da ação de formação, ou se continuam a desenvolver as tarefas da mesma forma.

Finalmente, depois de realizadas todas as etapas de forma consistente, procede-se à comunicação dos resultados e respetivas recomendações.

O impacto da formação é possível verificar a partir do índice de sinistralidade que o município realiza todos os anos. Contudo, esse índice implica apenas os acidentes que são denunciados pelos assistentes operacionais ou pelas entidades competentes, ou seja, os acidentes dos quais a autarquia tem conhecimento, excluindo por isso, as doenças profissionais que vão evoluindo ao longo dos anos, como é o caso dos prolemas na coluna, identificados pelos AO, proporcionados pela má postura na realização das tarefas em contexto de trabalho.

A avaliação do impacto da formação deverá ser assim mais uma ferramenta da organização para aumentar o desempenho dos funcionários e melhorar, neste caso, o modo como os assistentes operacionais executam as suas tarefas em contexto escolar.

Capítulo VI: Considerações Finais

Como em todas as investigações torna-se crucial o desenvolvimento de uma reflexão conclusiva, de modo a analisar os resultados, assim como as implicações dos mesmos.

A temática do relatório centrou-se na avaliação do impacto da formação em Higiene, Saúde e Segurança no trabalho, em Assistentes Operacionais na área de Educação.

A formação tem vindo a assumir um papel cada vez mais relevante, deixando de ser encarada como uma mera obrigação legal, mas sim como um veículo para melhorar a sua performance como um todo. Para as pessoas, deixou de ser vista como uma perda de tempo, o que se reflete sobretudo na postura mais aberta com que estas frequentam a formação, como se pode verificar a partir dos testemunhos dos assistentes operacionais, transparecendo até alguma paixão por aprender.

Tendo sido abordado ao longo de todo o relatório, a formação passa por todo um processo de gestão, contudo, a etapa que mereceu uma atenção especial foi, nomeadamente, o processo de avaliação do impacto da formação. Esta etapa do processo é essencial, no sentido de perceber se a formação contribuiu de alguma forma (positiva ou negativa) quer para os funcionários, quer mesmo para a organização. Só assim, será possível aferir se as aprendizagens transmitidas na ação de formação foram aplicadas em contexto de trabalho.

Para que seja feita uma avaliação do impacto de forma eficaz tornou-se necessário o uso de algumas técnicas de investigação, tais como a observação e a entrevista. A partir deles, foi-nos possível verificar que a avaliação do impacto da formação é a etapa do processo formativo mais importante, tendo em conta que é partir da mesma que conseguimos tirar conclusões acerca da ação de formação e das implicações que teve para os funcionários e para a organização.

De um modo geral, concluiu-se que o impacto da formação em Higiene, Saúde e Segurança no trabalho nos assistentes operacionais, foi positivo, houve de facto uma diminuição do número de acidentes de trabalho, segundo as estatísticas apresentadas pelo Município. Contudo, aquando da análise das entrevistas verificou-se que as opiniões entre os assistentes operacionais divergem, uma vez que houve quem afirmasse que a formação lhe trouxe muitas vantagens, alertando-os para questões das quais nunca haviam sido pensadas, ao passo que outros afirmavam não ter conseguido aplicar na prática aquilo que lhes foi

transmitido. A verdade é que todas as pessoas são diferentes, e como tal, as mesmas aprendizagens também são adquiridas de forma diferente. Os assistentes operacionais sempre desenvolveram as tarefas de uma determinada forma, portanto, é normal, que para alguns se torne difícil mudar os seus hábitos, daí a necessidade de formação antes de serem iniciadas as tarefas em contexto de trabalho. Contudo, de um modo geral a formação é crucial e, apesar de todas as dificuldades que possam surgir na fase de aplicação, as aprendizagens são sempre significativas e como tal, o investimento na formação nunca é demais.

No entanto, em relação ao estágio em si, podemos afirmar que o mesmo se tornou gratificante em todos os sentidos, quer a nível pessoal, ao nível de conhecimentos na área de especialização, quer mesmo a nível institucional.

Foi, de facto, uma etapa importante no processo de desenvolvimento e aprendizagem, na medida em que promoveu oportunidades de vivenciar na prática conteúdos académicos, propiciando desta forma, a aquisição de conhecimentos e atitudes relacionadas com a profissão. Além disso, permitiu a troca de experiências entre os funcionários, bem como o intercâmbio de novas ideias, conceitos, planos e estratégias.

A nível pessoal foi determinante no que se refere às relações interpessoais, tendo em conta que foi possível ter contacto com diferentes pessoas, de áreas também diversificadas, que vão desde psicólogos, professores, formadores, entre outros, o que concerne um certo interesse e motivação. A ótima integração permitiu criar amizades, assim como contactos para o futuro profissional. Não foi o primeiro contacto com um ambiente de trabalho, portanto é possível que esse facto tenha facilitado a interação com os colegas.

Mesmo o interagir com os assistentes operacionais foi realizado de forma autêntica e simples, isto porque, os mesmos foram bastante recetivos e ajudaram em tudo o que lhes foi pedido sem qualquer tipo de interveniente. Isso facilitou bastante o contacto que fomos tendo ao longo das entrevistas.

No que se refere aos conhecimentos adquiridos, o estágio foi de extrema importância, uma vez que tornou possível o contacto com a área em termos profissionais. Foi possível conhecer todo o funcionamento do município ao nível da gestão da formação, aproveitando também para captar algumas particularidades na gestão de recursos humanos. Aplicar o que aprendemos na teoria, através das atividades que foram

desenvolvidas, tanto em contexto de trabalho, como em contexto de investigação, tornou-se uma tarefa essencial para a consecução do relatório.

Além disso, é necessário ter em conta a participação numa ação de formação, que permitiu ter uma visão mais abrangente do que é a aplicação do plano de formação.

O único inconveniente, passou pelo facto de não ter havido a possibilidade de participar numa ação de formação direcionada para a Higiene, Saúde e Segurança no trabalho. Tinha sido algo pensado inicialmente, porém a concretização não foi possível.

Contudo, tornou-se, de facto, uma ótima experiência, quer na preparação para o mercado de trabalho da área em questão, quer mesmo na possibilidade de aplicação dos conteúdos na prática. Desta forma, foi crucial aproveitar as oportunidades de crescimento e desenvolvimento oferecidas durante este programa, que oferece um novo olhar para o futuro, através da construção de um novo projeto de vida e carreira profissional.

Referências Bibliográficas

- Albarello et al., Digneffe, F., Hiernaux, J-P., Maroy, C., Ruquoy, D., Saint-Georges, P. (1997): *Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Amado, J. (2013): *Manual de Investigação Qualitativa em Educação*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Barbier, J. M. (1990): *A Avaliação em Formação*. Porto: Afrontamento.
- Becker, S. G. (1962): Investment in human capital: A theoretical analysis. *The Journal of Political Economy*, 70, Issue 5, Part 2 9-49.
- Bell, J. (1997): *Como Realizar um Projeto de Investigação*. Lisboa: Gradiva.
- Bernardes, Alda (2008):. Políticas e práticas de formação em grandes empresas: situação atual e perspectivas futuras. *In sisifo/revista e ciências da educação*, nº6, pp. 58-59.
- Bogdan, R. & Biklen, S. (1994): *Investigação qualitativa em Educação: Uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora.
- Brinkerhoff, R. O. (2005): *The Success Case Method- A Strategic Evaluation Approach to Increasing the Value and Effect o Training*. *Advances in Developing Human Resources*, 7, pp. 86-101.
- Caetano, António, & Vala, Jorge. (2007): *A gestão de recursos humanos*. Edição Recursos Humanos. Lisboa.
- Canário, Rui (1999): *Educação de Adultos: Um Campo e uma Problemática*. Lisboa: EDUCA.
- Canário, R. (2000): *Formação Profissional: problemas e perspectivas de futuro*. Porto. Fórum 27, pp. 125-139.
- Coutinho, C. (2011): *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: teoria e prática*. Coimbra: Edições Almedina.
- De ketele, J. M. et al. (1994): *Guia do Formador*. Lisboa: Instituto Piaget..

Faure, Edgar et al (1972): *Apprendre à être. Relatório da Comissão Internacional sobre o Desenvolvimento da Educação*. UNESCO. Paris, Fayard.

Faure, Edgar (1973). *Aprender a Ser. La educación del Futuro*. Madrid: Alianza/Unesco (versão espanhola).

Figari, Gérard (1996): *Avaliar: Que Referencial*. Porto: Porto Editora.

Hadji, Charles (1994): *A Avaliação, Regras do Jogo*. Porto: Porto Editora.

Guba, E. & Lincoln (1994): *Competing paradigms in qualitative research in N. Denzin & Y. Lincoln, Handbook of Qualitative Research, Thousand Oaks, CA: SAGE Publications*.

Haguette, T. (1997): *Metodologias qualitativas na Sociologia*. Petrópolis: Vozes.

Kirkpatrick, D. L. (1998): *Evaluating Training Programs* (2nd ed.). Berret-Koehler Publishers Inc.

Kirkpatrick, D. L. e Kirkpatrick, J. D. (2006): *An excerpt from Evaluating Training Programs* (3rd.). Berret-Koehler Publishers Inc.

Lima, J. A. (2006): *Ética na Educação*, in José Pacheco (coord.). *Fazer investigação: Contributos para a elaboração de dissertações e teses*. Porto: Porto Editora, pp. 127-159.

Leat, M. J. & Lovell, M. J. (1997): *Training needs analysis: weaknesses in the conventional approach. Journal of European Industrial Training* 21/4, pp.143-153.

Ludke, M., André, M.E.D.A (1986): *Pesquisa em educação: abordagens qualitativas*. São Paulo, EPU.

Meignant, A. (1999): *A gestão da formação*. Lisboa: Dom Quixote.

Morgado, J. C. (2012). *O estudo de caso na investigação em educação*. Santo Tirso: De Facto Editores.

Morgan, D.L. (1996): *Focus Group. Annual Review Sociology*, 22, 129-152.

Morgan, D.L (1997): *Focus group as qualitative research (2nd ed.) Thousand oaks, california:* sage.

Oliveira, L. de C. (2006): *Segurança, higiene e saúde no trabalho.* Manual de apoio.

Pina, C., Miguel et al. (2012): *Manual de gestão de pessoas e do capital humano (2ª edição).* Sílabo.

Salas, E. e Cannon Bowers, J. A. (2001): The science of training: A decade of progress. *Annual Review of Psychology.* 52, pp. 471-490.

Silva, Veloso, Keating (s.d): Focus group: Considerações teóricas e metodológicas. *Revista Lusófona de Educação,* 26, pp. 175-190.

Silvestre, H. C., Araújo, J. F. (2012): *Metodologia para a Investigação Social.*

Documentos Eletrónicos

Azevedo, J., Santos, N. L., Neves, S. P., Lima, F. R., Borges, A., Ferreira, C., Lopes, A. (2004): *Avaliação do impacto organizacional de estratégias formativas de consultoria formativa*. Estudos, Projetos e Consultoria, S.A. Disponível em: http://pme.aeportugal.pt/Aplicacoes/Documentos/Uploads/2005-01-20_11-51-59_Relatorio%20Final%20versao%202.pdf Consultado a 26 de Junho de 2016.

Costa, M. (2011): *Mais saber, melhor enfermagem: A repercussão da formação na qualidade de cuidados*. Tese de Doutoramento em Educação. Lisboa: Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias. Disponível em: <http://recil.grupolusofona.pt/bitstream/handle/10437/1576/Tese%20Doutoramento%20-%20Mais%20Saber,%20Melhor%20Enfermagem.pdf?sequence=1> Consultado a 28 de junho de 2016.

Ferreira, M. (2014): *A importância da formação profissional*. Disponível em: <http://www.e-konomista.pt/artigo/a-importancia-da-formacao-profissional/> consultado a 15 de Setembro de 2017.

Grenwood, E. (s.d): *Métodos de investigação empírica em Sociologia*. P.314-315. Disponível em: <http://analisesocial.ics.ul.pt/documentos/1224164262K21AE9wd1Ui39AM8.pdf> Consultado a 30 de Junho de 2016.

Lagarto, J., Andrade, A., Marques, H. (2013): *Avaliação do impacto da formação: As novas competências no posto de trabalho*. Disponível em: <http://repositorio.ucp.pt/handle/10400.14/14629> Consultado a 26 de Junho de 2016.

Rodrigues, C. L. (2013): *A avaliação de desempenho como fonte de diagnóstico de necessidades de formação*. Disponível em: <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/29195> Consultado a 27 de Agosto de 2017.

Mendes, S. (2008): *e-Learning da Sinfic*. Disponível em : <http://www.sinfic.pt/SinficWeb/displayconteudo.do2?numero=24933> Consultado a 25 de Setembro de 2017.

Webgrafia

Função dos Recursos Humanos nas organizações (2008): Disponível em: <http://oeagepc.blogspot.pt/2015/11/funcao-dos-recursos-humanos.html>. Consultado a 23 de Agosto de 2017.

Rody, Rito. (2015): *Gestão de Recursos humanos*. Disponível em <http://oeagepc.blogspot.pt/2015/11/funcao-dos-recursos-humanos.html>. Consultado a 23 de Agosto de 2017

Miranda, Bruno (2008): *Investigação Educacional*. Disponível em: <http://adrodomus.blogspot.pt/2008/06/paradigmas-da-investigao-educacional.html> Consultado a 25 de Junho de 2016

Município: autarquia na qual a pesquisa incidiu

Veriati - Repositório Institucional: <http://repositorio.ucp.pt/handle/10400.14/14629>
Consultado a 26 de Junho de 2016

Legislação e Documentos consultados

Código do trabalho: Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro, com as alterações introduzidas pelas Leis n.ºs 105/2009, de 14 de setembro, 53/2011, de 14 de outubro, 23/2012, de 25 de junho, 47/2012, de 29 de agosto, 69/2013, de 30 de agosto, e 27/2014, de 8 de maio.

Caracterização dos postos de trabalho: CM: 2016;

Despacho n.º 3327/2016, de 3 de Março- Diário da república n.º 44, 2ª série;

Decreto-lei n.º 50/98 de 11 de Março;

Decreto - lei n.º 159/99 de 14 de Setembro;

Decreto-lei 75/2008, 22 de Abril, artigo 6º, ponto 1;

Inquérito de avaliação da formação: CM;

Inquérito de avaliação da eficácia da formação: CM;

Projeto educativo AEP.

Relatório de formação: CM: 2016;

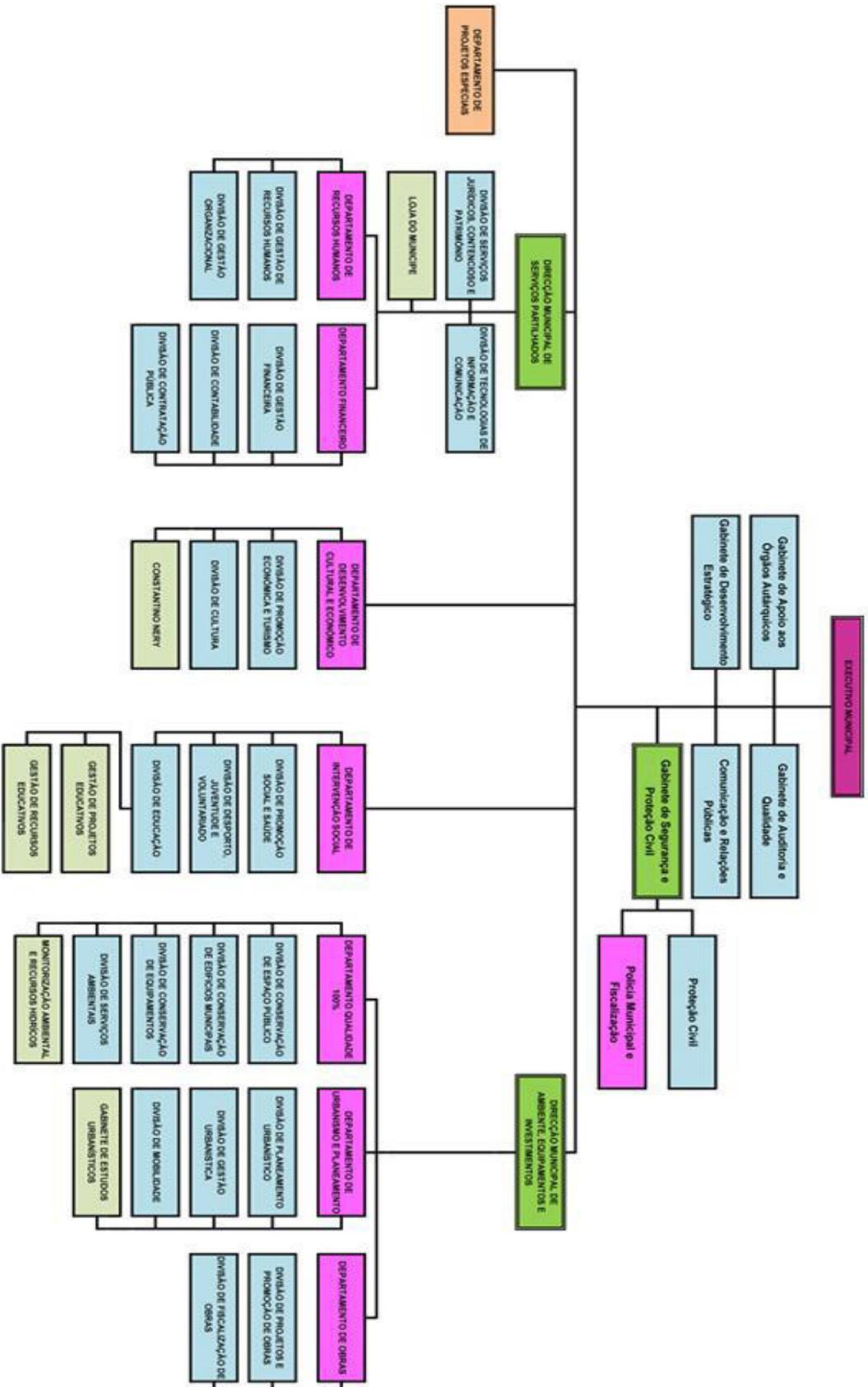
Relatório de sinistralidade: CM: 2014-2016;

Resolução do Conselho de Ministros n.º 44/2010 de 14 de junho.

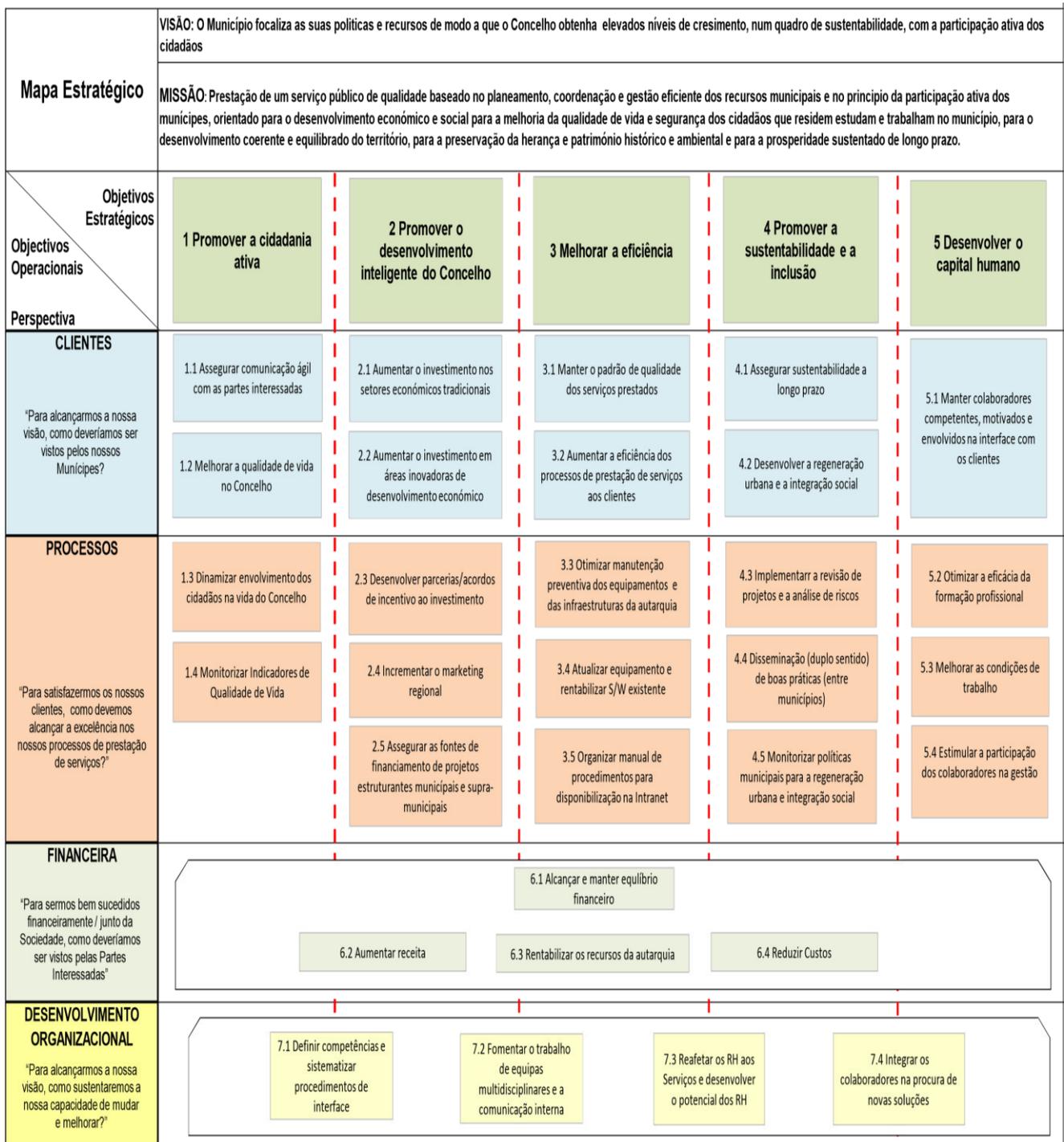
Anexos/Appendices

ANEXOS

Anexo 1: Organograma do Município



Anexo 2: Estratégias do Município



Fonte: Site do Município

Anexo 3: Organização dos Serviços Municipais

ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS MUNICIPAIS

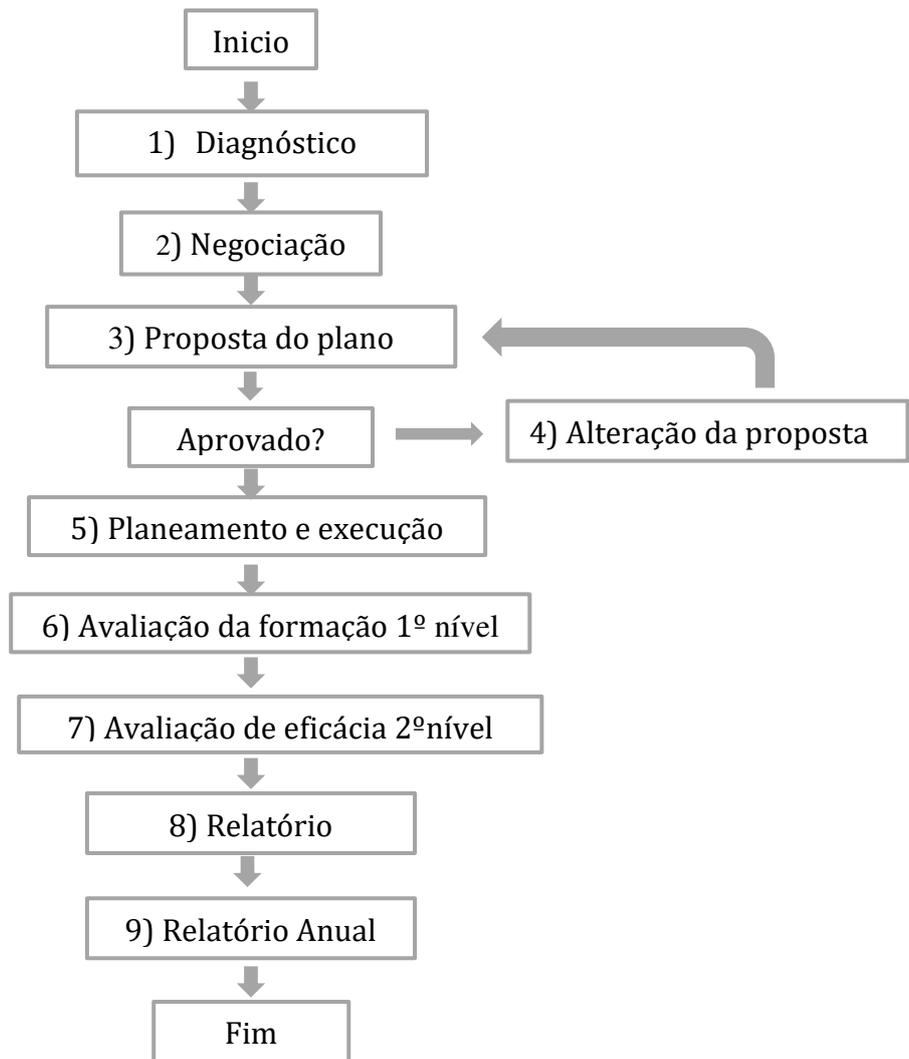
A organização interna dos serviços municipais do Município obedece ao modelo de estrutura mista	Componente Hierarquizada	<p>Constituída por unidades orgânicas nucleares e flexíveis.</p> <p>Estrutura nuclear: composta por direções e departamentos municipais, correspondendo sempre a uma departamentalização fixa.</p> <p>Estrutura flexível: composta por unidades orgânicas flexíveis, dirigidas por um chefe de divisão municipal/ direção intermédia de 3º grau, as quais são criadas, alteradas e extintas por deliberação do município, que define as respetivas competências, cabendo ao Presidente da Câmara a afetação ou reafetação do pessoal do respetivo mapa, de acordo com o limite previamente fixado.</p> <p>A criação, alteração ou extinção de unidades orgânicas no âmbito da estrutura flexível visa assegurar a permanente adequação do serviço às necessidades de funcionamento e de otimização dos recursos, tendo em conta a programação e o controlo criterioso dos custos e resultados.</p>
	Componente Matricial	<p>É adotada para a área de Estudos e Projetos Especiais, área operativa dos serviços, a desenvolver essencialmente por projetos, agrupada por núcleos de competências e de produtos bem identificados, visando assegurar a constituição de equipas multidisciplinares com base na mobilidade funcional (a tempo integral e temporário).</p>
	Estrutura Nuclear: Estrutura-se em torno de unidades orgânicas nucleares, composta por Direções Municipais e Departamentos Municipais.	<p>Direções Municipais e respetivos Departamentos incluem-se:</p> <p>a) A Direção Municipal de Serviços Partilhados, que integra o Departamento Financeiro e o Departamento de Recursos Humanos;</p> <p>b) A Direção Municipal de Ambiente, Equipamentos e Investimentos que integra o Departamento de Qualidade a 100%, o Departamento de Urbanismo e Planeamento e o Departamento de Obras;</p> <p>c) O Gabinete de Segurança e Proteção Civil, que é equiparado para todos os efeitos legais a direção municipal, que integra o Departamento de Polícia Municipal e Fiscalização.</p>
		<p>Departamentos Municipais que se encontram diretamente dependentes do Executivo Municipal:</p> <p>a) O Departamento de Desenvolvimento Cultural e Económico;</p> <p>b) O Departamento de Intervenção Social;</p> <p>c) O Departamento de Projetos Especiais, que constitui a componente matricial da estrutura orgânica.</p>

	<p>Unidades Orgânicas Flexíveis não Integradas em Unidades Orgânicas Nucleares</p>	<p>Gabinete de Apoio aos Órgãos Autárquicos. Gabinete de Desenvolvimento Estratégico. Gabinete de Auditoria e Qualidade. Gabinete de Comunicação e Relações Públicas.</p>
	<p>As unidades orgânicas flexíveis integradas em unidades orgânicas nucleares</p>	<p>1. <u>Integradas no Gabinete de Segurança e Proteção Civil:</u> a) Divisão de Proteção Civil. 2. <u>Integradas na Direção Municipal de Serviços Partilhados:</u> a) Divisão de Serviços Jurídicos, Contencioso e Património; b) Divisão de Tecnologias de Informação e Comunicação; c) Direção Intermédia de 3º Grau - Loja do Município. 3. <u>Integradas no Departamento Financeiro:</u> a) Divisão de Gestão Financeira; b) Divisão de Contabilidade; c) Divisão de Contratação Pública; 4. Integradas no Departamento de Recursos Humanos: a) Divisão de Gestão de Recursos Humanos; b) Divisão de Gestão Organizacional; 5. <u>Integradas no Departamento de Desenvolvimento Cultural e Económico:</u> a) Divisão de Promoção Económica e Turismo; b) Divisão de Cultura; c) Direção Intermédia de 3º Grau. 6. <u>Integradas no Departamento de Intervenção Social:</u> a) Divisão de Promoção Social e Saúde; b) Divisão de Desporto, Juventude e Voluntariado; c) Divisão de Educação; d) Direção Intermédia de 3.º Grau — Gestão de Projetos Educativos; e) Direção Intermédia de 3.º Grau — Gestão de Recursos Educativos. 7. <u>Integradas no Departamento de Qualidade a 100%:</u> a) Divisão de Conservação de Espaço Público; b) Divisão de Conservação de Edifícios Municipais; c) Divisão de Conservação de Equipamentos; d) Divisão de Serviços Ambientais; e) Direção Intermédia de 3º grau – Monotorização Ambiental e Recursos Hídricos. 8. <u>Integradas no Departamento de Urbanismo e Planeamento:</u> a) Divisão de Planeamento Urbanístico; b) Divisão de Mobilidade; c) Divisão de Gestão Urbanística; d) Direção Intermédia de 3º Grau – Gabinete de Estudos Urbanísticos.</p>

		9. <u>Integradas no Departamento de Obras:</u> a) Divisão de Projetos e Promoção de Obras; b) Divisão de Fiscalização de Obras.
--	--	---

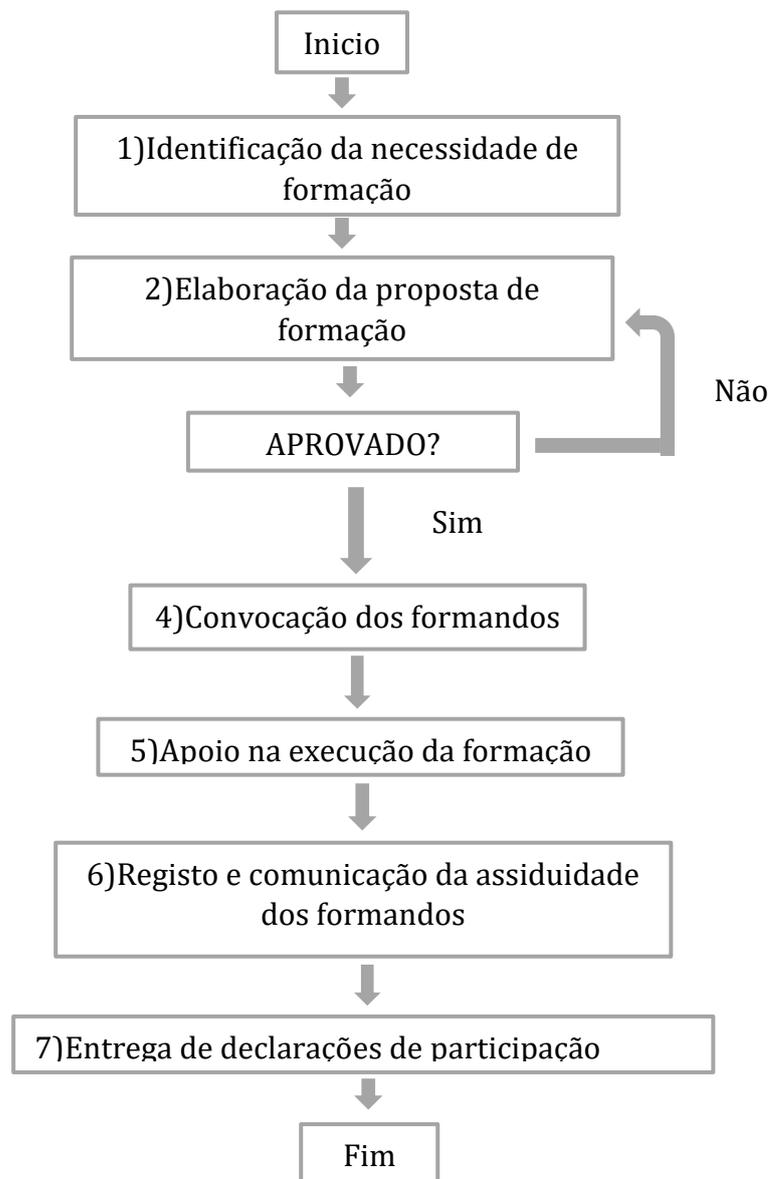
Fonte: Site do Município

Anexo 4: Modo de procedimento da gestão da formação no município



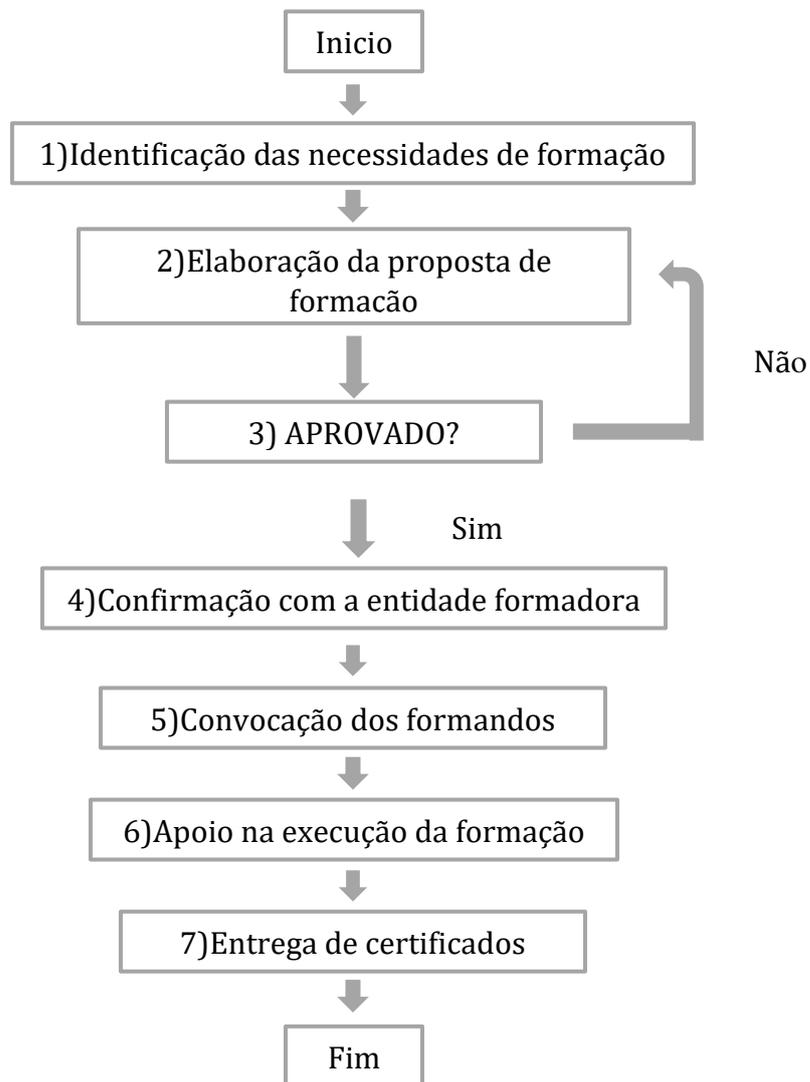
Fonte: Documentos fornecidos em contexto de estágio

Anexo 5: Formação Interna não Certificada no município



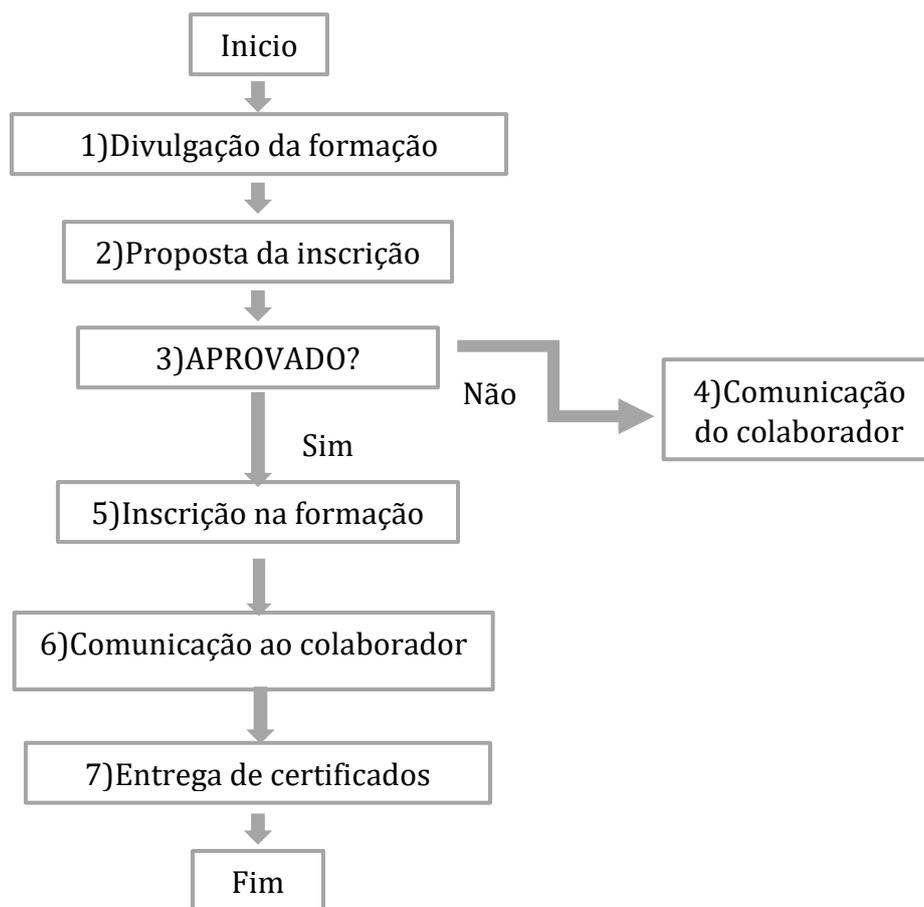
Fonte: Documentos fornecidos em contexto de estágio

Anexo 6: Formação interna certificada no município



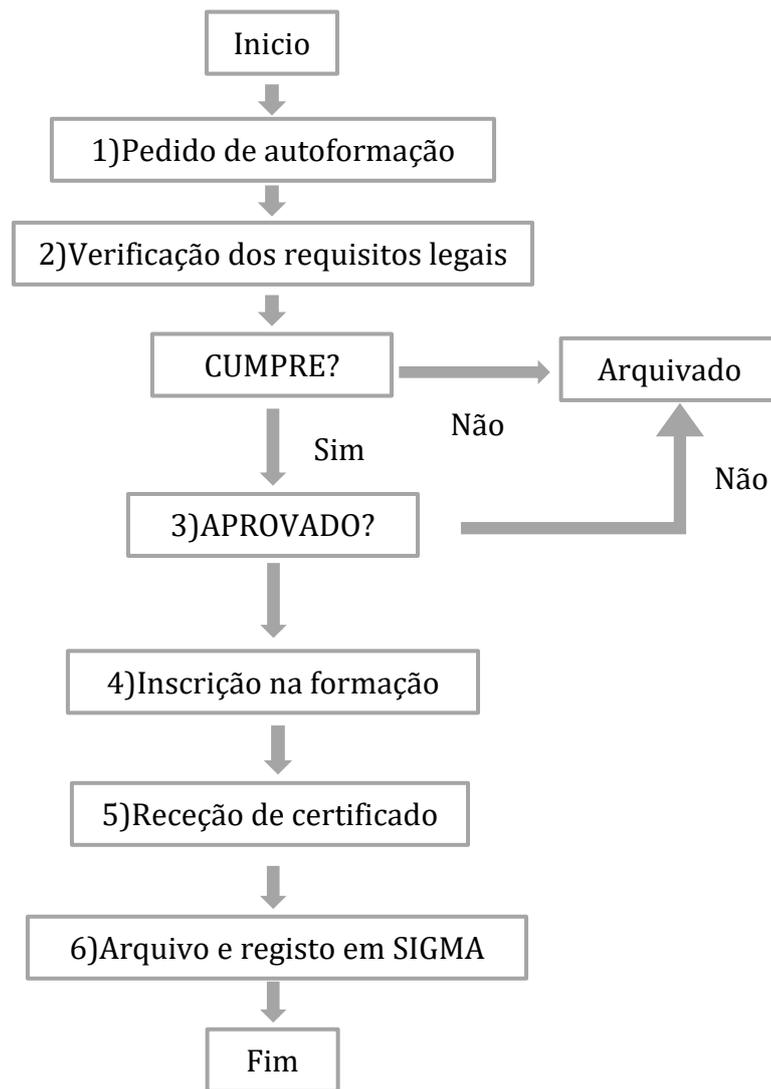
Fonte: Documentos fornecidos em contexto de estágio

Anexo 7: Formação Externa no município



Fonte: Documentos fornecidos em contexto de estágio

Anexo 8: Autoformação no município



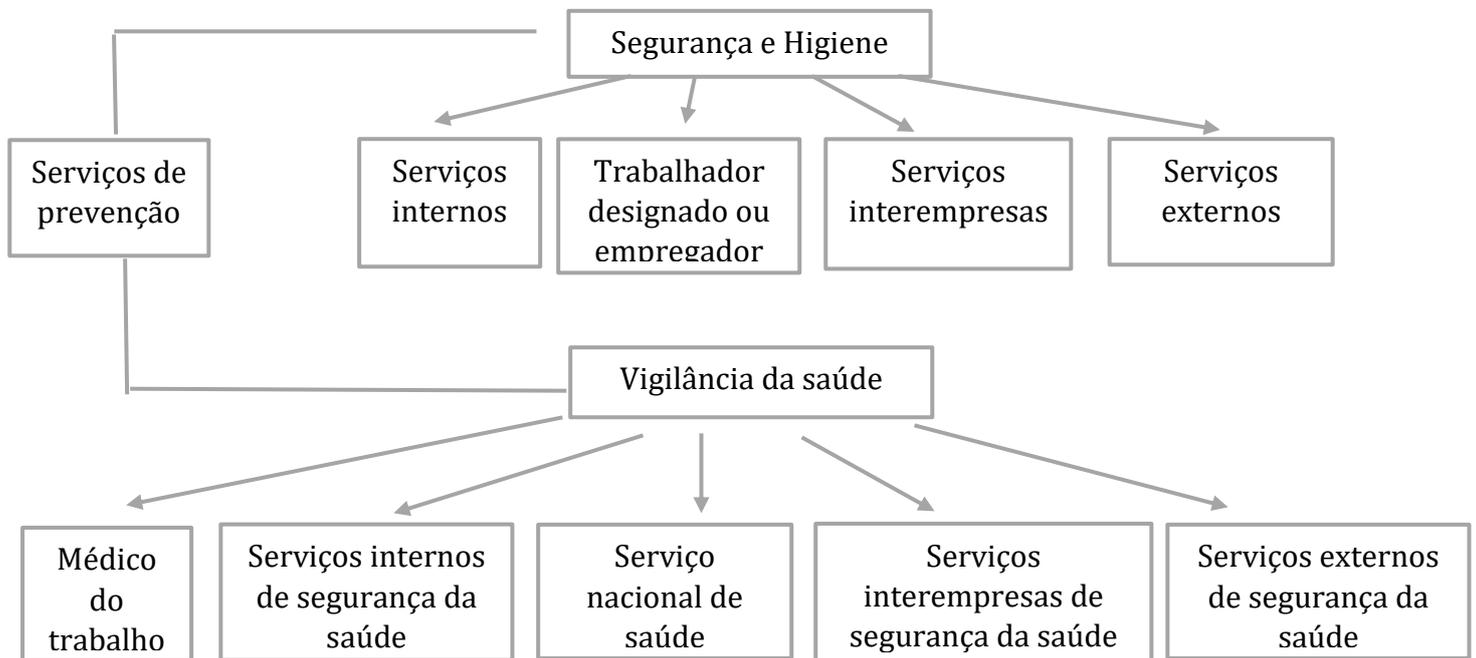
Fonte: Documentos fornecidos em contexto de estágio

Anexo 9: Áreas de formação desenvolvidas pelo Município durante o ano.

Informática	Word
	Excel
	Access
	Power point
	Outlook
	Gestão documental
	Vortal
Área comportamental	Atendimento ao público
	Gestão de conflitos
	Gestão do tempo e do stress
	Comunicação e relações interpessoais
Recursos humanos	Gestão de recursos humanos
	Liderança e motivação
	Definição de objetivos e avaliação do desempenho
Área económico-financeira	Sistema de normalização contabilística
	Contabilidade
Higiene, Saúde e segurança no trabalho	Higiene, saúde e segurança no trabalho
	Manipulação manual de cargas
	Primeiros socorros
	Ginástica laboral
Legislação administração pública	Novo código de contratação pública
	Regime de contrato de trabalho em funções públicas
	SIADAP
	Lei de vínculos carreiras e remunerações
	Regime jurídico de urbanização e edificação
	Contraordenações
Línguas	Inglês
	Francês
Outras áreas	Sistema de informação geográfica
	Qualidade
	Jardinagem

Fonte: Documentos fornecidos em contexto de estágio

Anexo 10: Esquema da organização dos serviços de HSST



Fonte: Oliveira, 2006, p.55.

Anexo 11: Questionário de Satisfação da Formação

Dê a sua apreciação, numa escala de 1 a 5, sobre os aspetos abaixo referidos e que têm a ver com esta sessão de formação, em que:

1= Fraco

5= Forte

Aspetos	1	2	3	4	5
Eficácia dos métodos utilizados					
Condições de trabalho					
Adequação do material formativo					
Interesse/pertinência do conteúdo					
Gestão do tempo disponível					
Orientação prestada pelo formador					
Relação com os formandos					
Resultados alcançados					

Fonte: Documento adquirido em contexto de aula

APÊNDICES

Apêndice nº1: Guião da Entrevista ao Técnico Superior em HSST do Município.

Guião da entrevista ao Técnico superior em HSST

Consentimento informado

Estou a frequentar um Mestrado em Educação, na área da Formação, Trabalho e Recursos humanos na Universidade do Minho e a desenvolver um projeto de intervenção e investigação que pretende estudar o impacto da formação no domínio da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho no desempenho profissional de assistentes ocupacionais. Dessa forma, necessito da sua colaboração para a realização de uma entrevista, com o intuito de perceber o seu papel enquanto formador da área em questão. As entrevistas, se possível, serão gravadas em áudio. Para tal, os dados recolhidos serão tratados de forma a garantir a confidencialidade e o anonimato.

Se concordar em participar, por favor assine no espaço abaixo e obrigado por aceitar dar a sua importante contribuição.

Entrevistador: _____

Entrevistado: _____

Data:

Perguntas

Papel do formador

- 1) Como formador em higiene, saúde e segurança no trabalho pelo município, torna-se importante perceber qual o seu papel enquanto formador?
- 2) Quais as etapas desenvolvidas até ao momento da formação?

Formação

- 3) Que importância detém a formação em contexto de trabalho? E quais os seus objetivos?
- 4) Com que frequência é dada a formação em HSST?
- 5) Considera essa frequência suficiente para obter os objetivos previstos?
- 6) Relativamente aos conteúdos abordados, quais os mais frequentes? Em que se baseiam para a seleção dos conteúdos?

- 7) Tendo em conta as formações que foram sendo dadas, no que se refere à Higiene, Saúde e Segurança no trabalho, foi possível perceber se o impacto das mesmas foi positivo ou negativo? Em que se basearam? Qual a sua importância?
- 8) Qual a sua opinião enquanto trabalhador relativamente à formação em geral?

Equipamentos em HSST

- 9) Relativamente aos equipamentos necessários, gostaria de saber como decorre esse processo?
- 10) Como são atribuídos os equipamentos?
- 11) Quanto tempo leva para o processo ficar concluído?

Apêndice nº2: Guião da Entrevista no Agrupamento de Escolas.

Guião para as entrevistas aos assistentes operacionais

Consentimento informado

Estou a frequentar um Mestrado em Educação, na área da Formação, Trabalho e Recursos humanos na Universidade do Minho e a desenvolver um projeto de intervenção e investigação que pretende estudar o impacto da formação no domínio da Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho no desempenho profissional de assistentes ocupacionais. Dessa forma, necessito da vossa colaboração para a realização de entrevistas. Estas serão realizadas em pequenos grupos de modo a que todos possam dar a sua opinião. As entrevistas, se possível, serão gravadas em áudio. Para tal, os dados recolhidos serão tratados de forma a garantir a confidencialidade e o anonimato.

Se concordar em participar, por favor assine no espaço abaixo e obrigado por aceitar dar a sua importante contribuição.

Entrevistador: _____

Entrevistado 1: _____

Entrevistado 2: _____

Entrevistado 3: _____

Entrevistado 4: _____

Entrevistado 5: _____

Entrevistado 6: _____

Data:

Perguntas

Dados biográficos dos entrevistados

1) Sexo: Feminino: Masculino:

2) Onde se situam as vossas idades?

Menos de 36 Entre 36 e 45 Mais de 45

Identificação e Avaliação da Formação Frequentada

- 3) Primeiramente torna-se importante perceber qual o tipo de formações que têm tido ao longo do percurso enquanto assistentes operacionais e qual a sua pertinência.
- 4) Consideram ser formações úteis? Porquê?

Motivação e Necessidades de Formação

- 5) Relativamente à motivação, sentem-se motivados para frequentar ações de formação?
- 6) Sentem necessidade de frequentar outras formações? Em que domínios? Porquê?

Impacto da Formação no domínio da Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho

- 7) É sabido que lhes têm sido dadas formações ao nível da Higiene, Saúde e Segurança no trabalho. Desde quando e com que frequência possuem essas formações? Qual o impacto que este tipo de formação tem no exercício das vossas funções enquanto assistentes operacionais?
- 8) A formação neste campo trouxe aspetos positivos para o desenvolvimento das suas tarefas em contexto de trabalho? Se sim, quais?
- 9) Quais os aspetos/fatores que contribuíram para facilitar a transferência da formação para o exercício das funções? E pelo contrário, os aspetos que dificultaram essa transferência? Por outras palavras, quais os fatores que levaram a dificultar ou facilitar a aplicação (pôr em prática) aquilo que foi aprendido durante a formação em Higiene, Saúde e Segurança no trabalho?
- 10) Para terminar, a nível mais pessoal, gostaria de saber quais os contributos da formação a nível pessoal.