

MANUAL DA QUALIDADE – Versão 0



Gestvelvet

Este manual descreve o Sistema de Gestão da Qualidade da Formação a implementar na empresa Gestvelvet e os meios técnicos e humanos disponíveis para cumprir a política de qualidade.

Gestvelvet

Travessa Cândido dos Reis, nº 96, 2º
andar, 5400 - 069 Chaves
www.gestvelvet.com
geral@gestvelvet.com
Tel: 276 107 040

06-11-2014

REGISTO DE ALTERAÇÕES

Dia/Mês/Ano	Revisão	Descrição da alteração	Versão anterior	Versão atual
MANUAL DA QUALIDADE				
DOSSIER TÉCNICO-PEDAGÓGICO				
OUTRAS ALTERAÇÕES				

Nota: Acrescentar linha e páginas necessárias ao registo

REVISÃO 1 DATA:

A Gerência: _____

REVISÃO 2 DATA: ____/____/____

A Gerência: _____

Conteúdo

1.	Enquadramento do documento e caracterização da empresa.....	5
1.1.	Caracterização da entidade.....	5
1.2.	Contactos.....	7
1.3.	Compromissos da Gestão	8
1.4.	Missão – visão – valores éticos	9
1.5.	Política e estratégia para o desenvolvimento da atividade formativa	9
1.5.1.	Rigor e Profissionalismo	9
1.5.2.	Transparência	9
1.5.3.	Participação/ cooperação	9
1.5.4.	Dedicação / Focalização no cliente.....	10
1.5.5.	Responsabilidades individuais dos colaboradores da Gestvelvet	10
1.6.	Política de qualidade	10
1.7.	Indicadores da qualidade	11
1.8.	Descrição genérica da atividade formativa.....	12
1.9.	Áreas de educação e formação	12
1.10.	Modalidades de formação	12
1.11.	Tipo de formação	13
1.12.	Organigrama Geral da Empresa	14
1.13.	Funções associadas à atividade formativa	16
1.13.1.	A Direção/Gerência.....	16
1.13.2.	Gestor da formação	17
1.13.3.	Coordenador pedagógico.....	18
1.13.4.	Contabilidade	19
1.13.5.	Formadores.....	19
1.13.6.	Técnico de atendimento	19
1.14.	Instalações e recursos materiais.....	20
1.14.1.	Infraestruturas físicas	20
1.14.2.	Meios didáticos e pedagógicos.....	20
1.15.	Gestão da informação.....	21
1.15.1.	Confidencialidade.....	21
1.15.2.	Reclamações.....	21
1.15.3.	Sistema de qualidade	21
1.15.4.	Organização e revisão do Manual da Qualidade	22
1.15.5.	Arquivo	23
2.	Identificação dos processos da atividade formativa	24
2.1.	FASE 1	25
2.1.1.	Levantamento/Diagnóstico de Necessidades.....	25
2.1.2.	Planeamento	25

2.1.3.	Metodologia de Conceição de Meios Pedagógicos.....	26
2.1.4.	Material e recursos pedagógicos.....	28
2.1.5.	Seleção dos formandos	28
2.1.6.	Seleção dos formadores	28
2.2.	Fase 2 – Desenvolvimento e execução.....	29
2.2.1.	Gestão do funcionamento das intervenções.....	29
2.2.2.	Gestão de processo formativo.....	29
2.2.3.	Índice do Dossier Técnico-Pedagógico a Usar em substituição da Plataforma Humantrain	32
2.2.4.	Gestão dos recursos humanos afetos às ações	32
2.2.5.	Orientações pedagógicas da Gestvelvet.....	33
2.2.6.	Seleção de entidades para a realização de formação em contexto de trabalho	35
2.3.	Fase 3 - Avaliação	37
2.3.1.	Metodologias de Avaliação de Ações.....	37
2.4.	Metodologia de avaliação de Gestão	40
2.4.1.	Acompanhamento pós-formação	40
2.4.2.	Desempenho de formadores, coordenadores e outros colaboradores:	41
2.4.3.	Melhoria contínua.....	41
2.4.4.	Relatório de atividades	42
3.	Caracterização dos processos/procedimentos da atividade formativa (anexo 1)	43
4.	Documentos de suporte da atividade formativa (anexo 2).....	43

Este manual descreve o Sistema de Gestão da Qualidade da Formação a implementar na empresa Gestvelvet e os meios técnicos e humanos disponíveis para cumprir a política de qualidade.

O sistema de qualidade da Gestvelvet baseia-se essencialmente na norma ISO 9001:2008, inspira-se igualmente da longa experiência formativa dos sócios que compõem a empresa.

O sistema de implementação e gestão da qualidade é uma responsabilidade que incumbe prioritariamente à gestão de topo da empresa, neste caso aos gerentes, e particularmente a *Carina Maria Rodrigues Dias Dos Santos*, embora necessite da participação ativa de todos os colaboradores afetos às diferentes atividades e setores da empresa.

Este manual pretende apresentar externa e internamente todos os procedimentos a implementar na gestão da formação. É um compromisso de garantia de qualidade para os nossos clientes, colaboradores e financiadores.

É imprescindível para uma boa apreensão, por todos os intervenientes, dos requisitos de qualidade, a acessibilidade deste documento em termos gráficos e conceituais. Tentamos, sempre que possível, esquematizar os processos e procedimentos necessários ao bom funcionamento do ciclo formativo.

Este manual contém a informação julgada essencial para permitir aplicar, avaliar e introduzir melhorias na gestão dos processos formativos.

1. Enquadramento do documento e caracterização da empresa

1.1. Caracterização da entidade

A Gestvelvet é uma empresa especialmente vocacionada para a área da formação profissional e consultadoria formativa.

Como entidade formadora, pretende direcionar a oferta formativa para as principais áreas de formação solicitadas pelo mercado e de acordo com as necessidades de formação identificadas regionalmente. Pretende desenvolver formação para a qualificação inicial e contínua de ativos, contribuindo, assim, para uma melhoria da empregabilidade e desenvolvimento profissional e a formação específica para as empresas, apoiando-as nas estratégias e obrigações legais de formação contínua dos seus trabalhadores. Neste sentido, a Gestvelvet pretende colaborar com as empresas da região, de forma a proporcionar uma escolha adequada de ações e programas de formação.

A Gestvelvet tem como objetivos primordiais a elaboração de diagnóstico de necessidades de formação; o planeamento de intervenções ou atividades formativas; a conceção de programas, instrumentos e suportes formativos; a organização e promoção de intervenções ou atividades formativas; o desenvolvimento / execução de intervenções ou atividades formativas; o acompanhamento e avaliação de intervenções ou atividades formativas.

Pretende atuar em regime de parceria com entidades públicas e privadas na procura de soluções de desenvolvimento, numa perspetiva regional e de desenvolvimento rural, de forma a colmatar problemas de desertificação e de inclusão social e profissional. Aspira, ainda, a dotar a região, onde se encontra enraizada, de instrumentos que permitam à população lograr os seus recursos, de forma a poder tornar-se auto-sustentável.

Atendendo à elevada taxa de abandono escolar e ao baixo nível de escolaridade da região alvo, a Gestvelvet pretende, através dos seus serviços, disponibilizar para população local um leque de competências profissionais conducentes à inserção num mercado de trabalho,



cada vez mais rigoroso e competitivo, tentando desta forma acompanhar a dinâmica acelerada de mutação social e de grande mobilidade profissional.

A atividade formativa da Gestvelvet assenta na promoção de formação através de planos próprios e prestação de serviços de formação a outras entidades. Em ambas as áreas de intervenção, a entidade formadora pretende manter um modelo de operacionalização centrado na complementaridade de competências e numa perspetiva de rentabilização de meios através das parcerias estabelecidas com outras entidades.

Desta feita, é prioridade da empresa garantir uma permanente autoavaliação da atividade, assegurando, assim, uma melhoria contínua dos seus produtos e serviços, bem como a promoção da qualidade das intervenções, incluindo a revisão de conteúdos, metodologias, instrumentos e composição de equipas, de forma a permitir uma permanente adequação das intervenções aos objetivos propostos.

A fim de operacionalizar de forma rigorosa e eficiente os objetivos supramencionados, a Gestvelvet conta com uma equipa de profissionais dotada de uma vasta experiência na formação profissional adquirida ao longo de uma década. Tal experiência permitiu um contacto real e próximo com as necessidades emergentes da região, a qual favoreceu a implementação de uma entidade de formação direcionada para a promoção das localidades rurais e mais desfavorecidas da região.

A equipa da Gestvelvet mostra-se empreendedora, possui espírito de equipa e capacidade e organização de trabalho. É, pois, constituída por elementos que, ao longo do seu percurso profissional na área da formação, investiu em ações de formação, mestrados e pós graduações nas áreas de educação de adultos e gestão da formação.

1.2.Contactos

A Gestvelvet tem sede social e funcional em Chaves onde funcionam os serviços de atendimento e os serviços administrativos. As instalações formativas encontram-se igualmente em Chaves na seguinte morada:

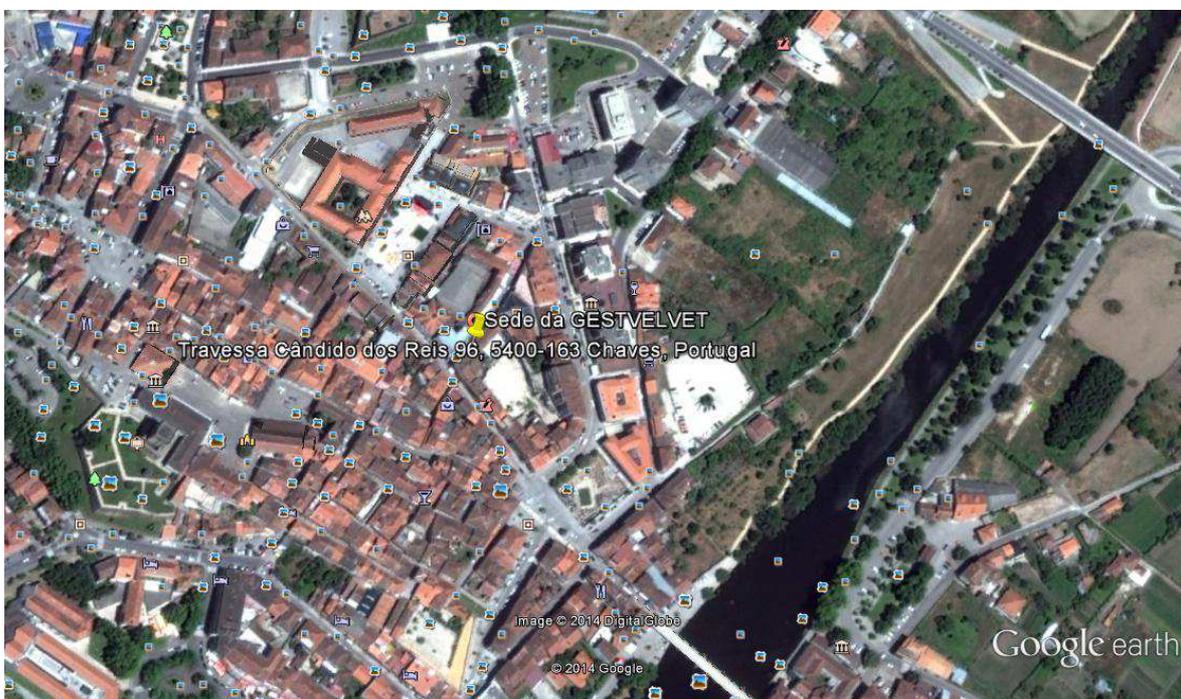
Gestvelvet

Morada Travessa Cândido dos Reis, nº 96, 2º andar, 5400 - 069 Chaves

Tel: 276 107 040

www.gestvelvet.com

geral@gestvelvet.com



O horário de funcionamento geral de atendimento ao público é nos dias úteis das 9:00h às 12:00h e das 14:00h às 18:00h.

1.3.Compromissos da Gestão

A gerência envolve-se diretamente na conceição e implementação do Sistema de qualidade, assume-se como o garante da política de qualidade da empresa focando-se na satisfação do cliente, através de processos que permitam a melhoria contínua da eficácia do Sistema de qualidade.

A Gerência compromete-se a:

- **Assegurar a difusão e apropriação dos requisitos da qualidade nos vários níveis de intervenção da organização;**
- **Focar a sua intervenção para a obtenção de resultados qualitativos dos processos de formação e da relação empresa/cliente;**
- **Definir para a empresa a política de qualidade, os objetivos a atingir e a responsabilidades inerentes ao sistema de gestão da qualidade;**
- **Promover e participar na avaliação periódica do sistema de gestão da qualidade;**
- **Assegurar meios e recursos necessários à implementação e gestão do sistema de qualidade;**
- **Assegurar a implementação de processos e canais de comunicação apropriados que garantem a eficácia e eficiência do sistema;**

Carina Maria Rodrigues Dias Dos Santos assume a figura de gestora da formação e é responsável, na empresa, pelo sistema de gestão da qualidade, compete-lhe:

- **Supervisionar e assegurar que os processos são estabelecidos, implementados e mantidos;**
- **Supervisionar a avaliação contínua do sistema e produzir recomendações com vista à sua melhoria;**
- **Assegurar o cumprimento dos requisitos dos clientes, empresas contratantes e formandos;**

Nesta fase inicial de instalação da empresa, a conceição do sistema de gestão da qualidade corresponde a um trabalho de antecipação e planificação de toda a atividade formativa.

A empresa compromete-se a realizar pelo menos uma auditoria interna ao sistema após o primeiro ano de funcionamento.

1.4. Missão – visão – valores éticos

A Gestvelvet é uma empresa dinâmica enraizada na sua região, pretende através dos seus serviços de formação apoiar o desenvolvimento regional, dotando as empresas e organizações de recursos humanos com competências essenciais para o desenvolvimento das atividades.

Procura construir relações de longo prazo assentes na confiança, profissionalismo e fiabilidade dos seus serviços.

1.5. Política e estratégia para o desenvolvimento da atividade formativa

1.5.1. Rigor e Profissionalismo

A equipa técnica da Gestvelvet possui uma longa experiência formativa nas diversas áreas de formação e nas diferentes modalidades de formação e, uma sólida formação académica especializada na área da formação. A Gestvelvet pretende disponibilizar ao nível local estas competências pondo ao serviço das organizações o seu know-how formativo. Esta longa experiência formativa contribui para uma intervenção que se pauta por critérios de rigor e de profissionalismo.

1.5.2. Transparência

Assente numa relação de confiança que se constrói com base na transparência dos processos e procedimentos, disponibilizamos e clarificamos em qualquer instância e em qualquer domínio os nossos parceiros, clientes e colaboradores, transmitindo uma informação clara e precisa;

1.5.3. Participação/ cooperação

Queremos participar na construção de competências e novos saberes assim como desenvolver ferramentas capazes de contribuir para a melhoria das condições de vida dos residentes e para o desenvolvimento das empresas e organizações, num espírito de cooperação.

1.5.4. Dedicção / Focalização no cliente

As necessidades particulares dos nossos clientes são uma preocupação constante sendo a sua satisfação a meta para a nossa equipa. Desenvolvemos soluções de qualidade adaptadas a cada cliente que acrescentam valor à sua atividade;

1.5.5. Responsabilidades individuais dos colaboradores da Gestvelvet

Todos os intervenientes são responsabilizados pela aplicação das metodologias desenvolvidas pela Gestvelvet quando atuam no âmbito de um contrato de prestação de serviço, nomeadamente:

- Garantir o alcance dos objetivos contratualizados com o cliente;
- Defender o desenvolvimento e crescimento da Gestvelvet investindo-se por atingir os resultados de negócios que lhes são atribuídos, no respeito pelos compromissos estabelecidos com o cliente e de acordo com os princípios da nossa Política de qualidade;

1.6. Política de qualidade

A gerência define a política de qualidade da empresa e é responsável pela divulgação das normas de qualidade junto de todos os seus colaboradores.

Assegura que se cumpra o serviço contratado pelo cliente e a compreensão objetiva do serviço proposto respondendo às suas necessidades.

Os objetivos de qualidade consubstanciam-se em vários eixos operacionais.

- Na componente técnica e operacional: pretende-se aprofundar e consolidar uma metodologia eficaz para a monitorização da atividade, manter a prestação de serviços de acordo com os seus valores éticos;
- Na área Comercial deve-se consolidar a clientela através de mecanismos de prospeção e fidelização dos clientes com base na excelência do serviço que prestamos;
- Na área da estratégia empresarial, garantir a uniformização dos procedimentos permitindo:
 - Internamente, garantir capacidade técnica de grupo como forma de motivação para fazer bem;
 - Externamente, consolidar a imagem de qualidade junto do mercado conferindo-lhe uma áurea de prestígio, seriedade e eficiência;

1.7. Indicadores da qualidade

Os indicadores de qualidade permitem aferir o alcance dos objetivos pré-estabelecidos e fornecem informação objetiva quanto ao nível de desempenho da organização mas igualmente relativamente à qualidade do serviço prestado. Seleccionamos indicadores capazes de nos fornecer informação tanto ao nível de uma ação específica como ao nível de gestão global da organização:

- **N.º de formandos (as) – Refletem a abrangência e a pertinência das ações propostas;**
- **Volume de formação – reflete a pertinência face às necessidades e a qualidade quando a formação é co-financiada reflete igualmente a qualidade técnica das candidaturas;**
- **N.º de desistência – Reflete o interesse, a pertinência da ação face às necessidades e a adequação do calendário de realização;**
- **Taxa de sucesso (certificação) e nível de desempenho dos formandos em avaliação de conhecimentos – reflete a qualidade da bolsa de formadores da empresa;**
- **Avaliação de desempenho dos formadores e auto-avaliação refletem a satisfação dos formadores com a organização das ações e a qualidade da bolsa de formadores;**
- **Nível de Satisfação dos clientes e utilizadores – reflete a correspondência da ação com as necessidades de formação e as expetativas dos clientes;**
- **Número de reclamações – Refletem a qualidade e organização da ação;**
- **Aumento do número de entidades parceiras (formação) reflete a qualidade das respostas formativas e o desempenho comercial da empresa;**
- **Taxa de execução dos projetos de formação, capacidade de organização e gestão dos projetos de formação e a sua adequação às necessidades regionais e setoriais;**

1.8. Descrição genérica da atividade formativa

As nossas propostas formativas dirigem-se preferencialmente a:

- Ativos empregados: contínua e especialização / formação dirigida às empresas ou instituições
- Desempregados de curta e longa duração: atualização e especialização;
- Populações em risco de exclusão: dupla certificação escolar e profissional, desenvolvimento pessoal;
- Empresários: formação em gestão, contabilidade, benchmarking

1.9. Áreas de educação e formação

A Gestvelvet pretende intervir nas seguintes áreas de formação:

- 341 Comércio
- 344 Contabilidade e fiscalidade
- 345 Gestão e administração
- 347 Enquadramento na organização/empresa
- 482 Informática na ótica do utilizador
- 621 Produção agrícola e animal
- 761 Serviços de apoio a crianças e jovens
- 762 Trabalho social e orientação

1.10. Modalidades de formação

A formação que propomos pretende dar resposta às necessidades do mercado de trabalho local, é dirigida preferencialmente a adultos ativos, respondendo à necessidade de atualização de competências técnico-profissionais mas igualmente à aquisição de conhecimentos transversais que possibilitem uma maior flexibilidade e adaptabilidade profissional. As modalidades propostas são:

- Formação modular certificada
- Educação e formação de adultos
- Aperfeiçoamento
- Contínua/atualização

1.11. Tipo de formação

Nesta primeira fase iremos desenvolver Formação presencial e Formação em contexto real de trabalho. Numa fase posterior poder-se-á equacionar a possibilidade de desenvolver formação *on line*.

1.12. Organigrama Geral da Empresa



Todas as funções de responsabilidade, na empresa, são assumidas pelos elementos da gerência com alguma especialização de funções como se pode depreender do organograma.

A empresa irá formalizar contratação no exterior quando se encontrar a ministrar formação e o volume e necessidades de formação assim o justificar.

Logo que se encontre a laborar dever-se-á contratar um administrativo, essa função será assumida de forma temporária por Paula Oliveira.

A Gerência é assumida pelos 4 sócios individuais que assumirão igualmente nesta fase de instalação as funções de coordenadores nas diferentes áreas.

- Gestor de Formação: Carina Dias
- Coordenador (Agricultura): Carina Dias
- Coordenador (Comércio): Paula Oliveira
- Coordenador (Ciências empresariais): Mara Dias
- Coordenador (Serviços Sociais): Judite Barreira

Cada gerente é responsável por uma área específica da empresa, conforme identificado no organograma. Esta afetação, a uma área específica, permite desenvolver simultaneamente



todas as áreas da empresa não descurando a integração destas diferentes funções numa gestão global orientada para objetivos de desenvolvimento da empresa.

(Nesta fase inicial os gerentes assumem igualmente as funções de coordenação pedagógica).

1.13. Funções associadas à atividade formativa

As funções de cada interveniente no processo formativo encontram-se sintetizadas, assim como as responsabilidades correspondentes a cada cargo. Encontra-se implícito nesta descrição o nível de desempenho solicitado para cada cargo/função.

1.13.1.A Direção/Gerência

O gestor da formação representa a gerência nos atos correntes relativos à gestão da formação.

A gerência:

- Define as linhas orientadoras do Projeto formativo, através da aprovação do Plano de Intervenção apresentado anualmente pelo gestor de formação;
- Aprova o Regulamento Geral de Funcionamento da Formação;
- Supervisiona o processo de seleção e recrutamento do pessoal cuja gestão é da responsabilidade do gestor (formadores, coordenador pedagógico, outros);
- Decide a realização de investimentos em espaços de formação, equipamentos e recursos pedagógicos;
- Estabelece protocolos e celebrar acordos de cooperação e associação com outras entidades sob proposta do gestor;
- Aprova o orçamento de formação;
- Aprova o Balanço de Atividades e Plano de melhoria;
- Aprova e supervisionar a implementação do manual de Qualidade;

1.13.2. Gestor da formação

O gestor da formação é nomeado pela gerência e tem um vínculo estável à entidade. O gestor responde pelos seus atos diretamente à gerência.

No exercício da sua função, compete ao Gestor de Formação, entre outras:

- Elaborar o plano de desenvolvimento anual de formação e submetê-lo à aprovação da direção;
- Propor recursos técnicos e financeiros adequados ao desenvolvimento do plano e submetê-los à aprovação da direção
- Assegurar o cumprimento dos objetivos do Plano de Intervenção, através de uma avaliação contínua do processo;
- Elaborar o Balanço de Atividades e o Plano de melhoria e submetê-los a direção;
- Assegurar o cumprimento dos Requisitos de Certificação e a ligação ao Sistema;
- Assegurar a adequação das ações propostas à legislação em vigor tanto ao nível da certificação das ações como do financiamento das ações;
- Assegurar a articulação da função formativa às restantes funções dentro da organização;
- Assegurar a auscultação de necessidades de formação e a adequação dos planos de formação as necessidades evidenciadas;
- Elaborar os orçamentos dos projetos formativos desenvolvidos.
- Definir as atividades de promoção da formação, e os meios de divulgação adequados.
- Supervisionar as atividades formativas e orientar os coordenadores no desenvolvimento das ações de formação;
- Realizar a avaliação de desempenho dos recursos humanos afetos à atividade formativa;
- Implementar o Processo de qualidade da entidade no domínio da formação. Zelar pela apropriação dos requisitos de qualidade por parte de todos os intervenientes no processo formativo.
- Supervisionar a gestão financeira da formação;

1.13.3. Coordenador pedagógico

O Coordenador Pedagógico é proposto pelo gestor de formação e aprovado pela gerência através da contratação. A coordenação pedagógica é assumida nesta primeira fase pelos sócios gerentes (individuais) da empresa. No exercício da sua função, compete ao Coordenador Pedagógico, entre outras:

- Participar na elaboração dos Planos de Formação, nomeadamente da orientação pedagógica;
- Colaborar na elaboração do programa, condições gerais de admissão, calendário e regulamento de funcionamento da ação;
- Realizar reuniões com os formadores para acerto dos planos dos módulos e definição do plano de avaliação;
- Participar na seleção do local onde irá decorrer a ação;
- Participar na seleção dos formandos e formadores e organizar reuniões preparatórias com os mesmos;
- Organizar o processo documental da ação (DTP)
- Providenciar o equipamento indispensável nomeadamente, meios audiovisuais, textos de apoio e outro material didático;
- Garantir o inteiro cumprimento do programa do curso, de acordo com o objetivo do mesmo, tendo em conta a correta utilização dos princípios de educação e formação de adultos;
- Assegurar o cumprimento integral do horário da ação;
- Acompanhar, integralmente a ação de modo a garantir o seu bom funcionamento, nomeadamente através da integração dos formadores e formandos, a resolução de conflitos e outros problemas surgidos, apoio na constituição de pequenos grupos e realização das diversas avaliações de reação;
- Registrar ou providenciar o registo de assiduidade dos participantes;
- Supervisionar o processo de avaliação de conhecimentos e o seu registo nas pautas;
- Propor a exclusão dos participantes que ultrapassem o limite de faltas estabelecido;
- Suspender e, mediante informação à hierarquia, propor a exclusão dos participantes cujo comportamento prejudique o bom funcionamento do curso;

1.13.4. Contabilidade

O serviço de contabilidade encontra-se contratado externamente à empresa Moneris – Serviços de Gestão, S.A. (505 444 836)

É responsabilidade do TOC, além das tarefas de contabilidade geral normais, assegurar o lançamento das despesas e receitas em centros de custos específicos à formação e produzir os balancetes dos mesmos.

Nas tarefas de gestão e informação financeira no que diz respeito à formação o TOC terá o apoio e supervisão do Gestor de formação.

1.13.5. Formadores

No âmbito das suas funções, os Formadores devem:

- Entregar atempadamente toda a documentação necessária à lecionação da formação;
- Preparar e ministrar as sessões conforme o programa estabelecido e no respeito pelas orientações da entidade formadora e da legislação em vigor;
- Preencher diariamente a respetiva folha de sumário
- Responsabilizar-se pela assinatura das folhas de presença,
- Responsabilizar-se durante as sessões pela disciplina do grupo
- Fornecer ao coordenador com a devida antecedência os respetivos planos de sessão
- Fazer a avaliação dos formandos no respetivo módulo.
- Fornecer ao coordenador com a devida antecedência os testes de avaliação,
- Fazer a correção dos testes de avaliação e elaborar a respetiva pauta;

1.13.6. Técnico de atendimento

Este serviço será assegurado por um colaborador permanente. Este técnico tem entre outras as seguintes funções:

- Atendimento presencial na sede;
- Atendimento telefónico;
- Leitura e resposta a comunicações recebidas via CCT ou via eletrónica;
- Atos de expediente geral;

O horário de funcionamento geral de atendimento ao público é nos dias úteis das 9:00h às 12:00h e das 14:00h às 18:00h.

1.14. Instalações e recursos materiais

Morada: Gestvelvet

Av. Francisco Sá Carneiro, Ed. Nova Hera, Lojas 6 e 7

5400-249 Chaves

As instalações comportam 3 salas de formação equipadas para 18 formandos. Sala de convívio e gabinetes de apoio.

Sala 1 – 53 m2 Equipada com 20 unidades/formando

Sala 2 – 38 m2 Equipada com 16 unidades/formando

Sala 3 – 39 m2 Equipada com 16 unidades/formando + pc

1.14.1. Infraestruturas físicas

As 3 salas de formação possuem as seguintes características:

- Área por formando 2,5 – 3 m2
- Iluminação natural, conforme estipulam os requisitos legais em vigor
- Iluminação artificial superior a 300 lux
- Temperatura climatizada, situada no intervalo 20 – 25 graus centígrados
- Humidade do ar controlada, em níveis situados entre 50 % – 70 %
- Outros requisitos disponíveis: proximidade de espaço de convívio e sanitários, acesso a espaços lúdicos e acesso à Internet.

Outros espaços disponíveis:

- Sanitários em conformidade com as normativas legais;
- Espaço de convívio/recepção;
- Sala de formadores/sala de reuniões;
- Mediateca/Arquivo;
- Acesso à Internet permanente em todos os espaços (rede WIFI);

1.14.2. Meios didáticos e pedagógicos

As salas de formação estão equipadas com videoprojector LG DS120, computador portátil Hewlett-Packard dv630 com BlueRay e HDMI, quadro didax e mesa de suporte de audiovisuais. Quando requisitado pelo formador, será instalado um quadro interativo móvel.

A sala 2 comporta ainda 10 computadores portáteis Hewlett-Packard 530, uma impressora multifunções de rede de grande volume de tiragem, acesso de banda larga à

internet e software licenciado (Windows Vista, Windows 7, Office 2010 e Office 2007, Adobe Master Collections 6, entre outros).

Toda a área da empresa é acessível a pessoas com mobilidade reduzida.

A empresa poderá desenvolver formação fora das instalações próprias em espaços cedidos ou arrendados. A seleção de salas para a realização de ações deverá obedecer a condições mínimas de dimensão (2m²/formando no mínimo) luminosidade, ventilação, acessos, comodidades (casas de banho e espaço de convívio).

1.15. Gestão da informação

1.15.1. Confidencialidade

A recolha e a gestão da informação sobre todos os intervenientes na formação realizam-se no respeito pela legislação em vigor sobre a proteção de dados pessoais- Lei n.º 67/1998 de 26 de outubro.

Os instrumentos utilizados informam desse mesmo cumprimento solicitando-se que os intervenientes autorizem a utilização dos dados pessoais e as circunstâncias em que tal acontece.

1.15.2. Reclamações

No cumprimento de uma política formativa orientada para modelos de qualidade e para as necessidades dos seus clientes, a empresa possui um Livro de Reclamações nos termos da legislação em vigor (Decreto-Lei nº 371/2007, de 6 de Novembro) e um documento próprio no que concerne às reclamações referentes à formação.

No caso de existirem reclamações no âmbito da atividade formativa estas deverão ser formalmente apresentadas através do preenchimento do formulário de reclamações ou registadas no Livro de Reclamações. Serão encaminhadas para o Gestor da Formação que responderá no prazo de 10 dias. Esta resposta é dada ao queixoso mantendo a discrição e confidencialidade.

1.15.3. Sistema de qualidade

O sistema de qualidade preconizado para a empresa abrange toda a atividade formativa em todos os momentos da formação- Conceição/Planeamento, Desenvolvimento/Execução e Avaliação;

Este documento está estruturado da seguinte forma:

Manual da qualidade

Processos e procedimentos (anexo 1)

Documentos de suporte e registo (anexo 2)

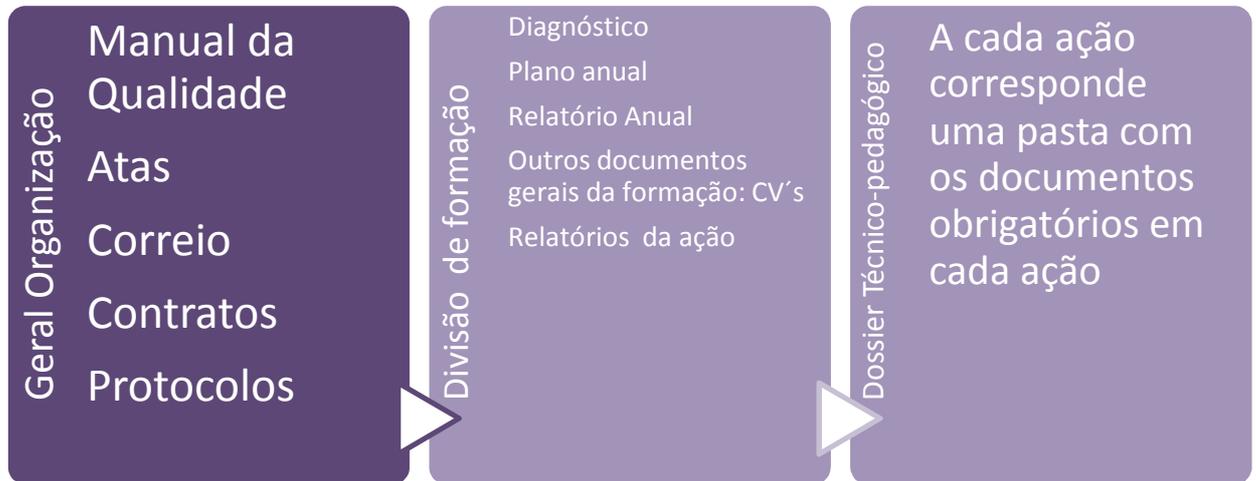
1.15.4. Organização e revisão do Manual da Qualidade

- A revisão do Manual da Qualidade é da responsabilidade do gestor de formação, as alterações são aprovadas pela gerência.
- O Manual da Qualidade é revisto sempre que ocorre uma alteração, que o torne desatualizado, enquadrada em ação de melhoria ou de correção.
- Todos os colaboradores podem efetuar propostas de melhoria dirigidas ao gestor da formação.
- Cabe ao gestor realizar as alterações/revisões ao manual e ao gerente da Gestvelvet aprovar as alterações.
- Estas revisões são numeradas e datadas, sendo o presente documento a edição 0.
- A folha de rosto deste manual serve de rosto ao Manual e contém o registo das alterações efetuadas relativamente à edição anterior assim como a data da mesma.
- Sempre que ocorre uma revisão do MQ o gestor informa através de nota interna os colaboradores diretamente interessados nas alterações.
- A distribuição de cópias do MQ é da responsabilidade do Gestor, também é da sua responsabilidade a formação dos colaboradores da empresa.

1.15.5. Arquivo

O arquivo da Gestvelvet é composto por:

- Um arquivo geral (direção da empresa)
- Um arquivo da divisão de formação (gestor)
- Um arquivo de cada ação de formação (Dossier técnico- pedagógico)



A Classificação e numeração dos documentos são realizadas em função da sua pertence aos diferentes arquivos:

Nome do Documento: por extenso

Nome do Arquivo: 2 a 3 caracteres:

AD: Geral direção;

DF: Divisão Formação;

DTP: Dossier técnico pedagógico;

Número sequencial do documento/modelo: de 2 a 3 dígitos

Versão: a letra V seguida 3 dígitos correspondentes a última versão de revisão

Data: da última revisão dia/mês/ano

Exemplo:

Este Manual de Qualidade: AD 01-V000 de 27/05/2014

Nome do Arquivo: Geral: AD

Número sequencial 01-

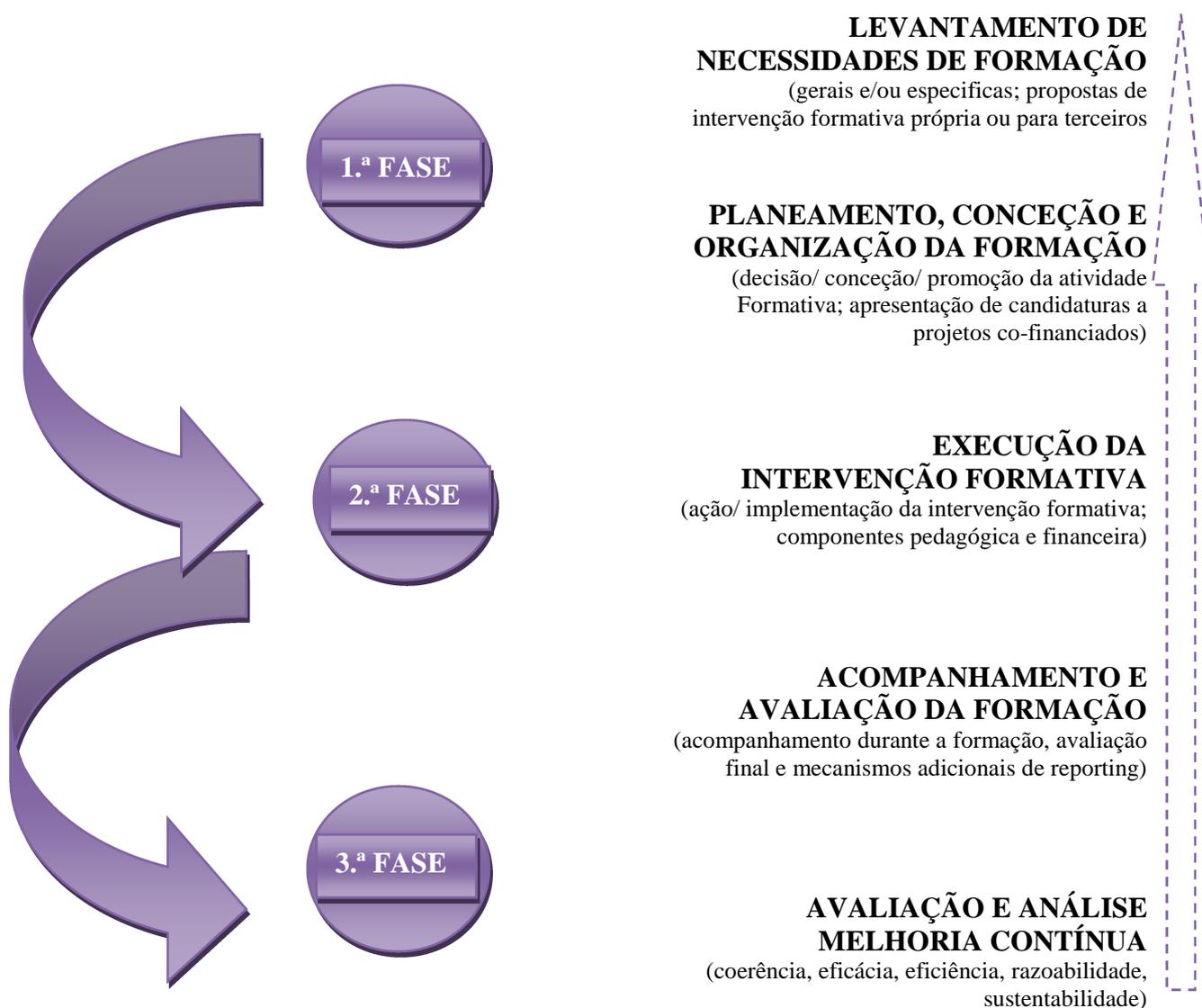
Versão - V000

Data da última alteração: de 27/05/2014

2. Identificação dos processos da atividade formativa

No intuito de organizar os processos e procedimentos por fases, reagrupamos um conjunto de processos e tarefas

FASES DE INTERVENÇÃO



Tentamos sintetizar a interligação de tarefas relativas a cada fase do processo assim como os indicadores de monitorização de forma detetar as desconformidades em cada fase dos processos.

Encontra-se, em anexo 1, a Caracterização dos processos da atividade formativa a qual descreve os procedimentos, as tarefas, responsabilidades, critérios de conformidade e os documentos associados a cada tarefa, assim como os *inputs e outputs* de cada procedimento e os indicadores de monitorização da atividade para cada fase da intervenção.

2.1.FASE 1

2.1.1. Levantamento/Diagnóstico de Necessidades

Elaboramos um primeiro Diagnóstico de Necessidades Formativas com o objetivo identificar as necessidades de formação da população do concelho de Chaves. O estudo permite caracterizar as necessidades de formação do concelho. No futuro iremos também proceder à recolha de dados junto da população que solicita os nossos serviços, através de inquéritos. As necessidades dos utilizadores serão frequentemente avaliadas através de questionário (*Questionário de Diagnóstico Necessidade de Formação*). À medida que o contexto em que estamos inseridos sofre mutações, a empresa ajustará a sua oferta de formação às necessidades encontradas. Neste sentido, sempre que se identifica uma nova área de potencial interesse para o público-alvo, propõe-se um percurso de formação.

2.1.2. Planeamento

2.1.2.1.Plano de formação

A empresa deve dispor de um plano de intervenção anual onde se destaca a estratégia de desenvolvimento, as áreas-chave de intervenção, projetos a desenvolver, objetivos e metas a atingir.

O plano de formação contempla também as necessidades de recursos técnicos, humanos e financeiros adequados para o seu desenvolvimento.

O Gestor da formação, juntamente com a Direção, procede anualmente à planificação das atividades formativas. Para tal define um calendário anual de realização de ações de formação, procedendo à divulgação do mesmo através dos meios de divulgação mais adequados. A equipa pedagógica pode proceder ao longo do ano a ajustamentos no Plano

de Atividades, acrescentando ações de formação, quando a procura excede a oferta inicialmente prevista, ou se regista uma nova necessidade não contemplada em plano.

O plano de formação anual tem igualmente em atenção as necessidades de melhoria a introduzir diagnosticadas no relatório anual.

O plano é um documento sempre em aberto permite orientar a atividade e avaliar a posteriori a atuação da empresa face aos objetivos e atividades inicialmente previstas.

2.1.2.2. Planeamento da atividade formativa- Ação

A fase do planeamento de uma ação de formação tem em linha de conta a conceção de intervenções, programas, instrumentos e suportes formativos identificados como sendo os mais adequados, aquando do diagnóstico das necessidades de formação ou no plano anual. Refere-se igualmente à divulgação da ação e à pré-seleção de formandos com base nos pré-requisitos identificados para a ação.

Tem em conta a afetação de recursos humanos e a seleção de formadores. Nesta fase é solicitado a entrega dos planos de sessão assim como das metodologias e instrumentos de avaliação da formação.

2.1.3. Metodologia de Conceção de Meios Pedagógicos

A forma de organização predominante prevista é formação presencial/em sala.

Iremos organizar a formação sempre que possível pelos referenciais da Agência Nacional para a Qualificação (ANQ) e o Ensino Profissional, IP e o Catálogo Nacional das Qualificações.

Os objetivos de aprendizagem devem ser definidos na perspetiva dos formandos e centrados nos resultados a alcançar com a formação. Assentam na identificação do conjunto de competências a desenvolver, pelos respetivos requisitos e condições de desempenho. Esta informação permitirá definir, quais os objetivos de aprendizagem a alcançar e as situações em que estas competências são evidenciadas assim como o nível de desenvolvimento das competências.

Um objetivo de aprendizagem deve:

- Fornecer ao formador e formando orientações para a ação;

- Fornecer ao formador os elementos para a escolha dos conteúdos, a sua sequenciação e desenvolvimento e as técnicas pedagógicas mais adequadas tendo em conta o público em presença;
- Indicar os critérios e condições de avaliação assim como o nível de desempenho exigido;

Conforme o âmbito e as tipologias de projetos a desenvolver, os objetivos podem assumir vários níveis. Esses níveis diferenciam-se de acordo com os objetivos do curso, do módulo, da sessão ou, ainda, objetivos de uma atividade pedagógica específica. A especificação dos objetivos permite um melhor planeamento das atividades pedagógicas, dos recursos a utilizar, mas permite sobretudo uma avaliação formativa mais objetiva permitindo um acompanhamento de progressão dos formandos mais eficaz.

Níveis dos objetivos da ação e dos objetivos de aprendizagem

Finalidade da ação - Programa de ação

A definição da finalidade enuncia a necessidade de competência evidenciada e ao qual a ação pretende responder.

Nível 1- Objetivos do curso/ação - Programa da ação

Os objetivos do curso de formação decorrem, regra geral, da agregação das várias partes ou domínios de intervenção

Nível 2 - Objetivos do módulo- Programa de ação

Este segundo nível está especificamente focalizado nos conteúdos de determinado módulo, e decorre, regra geral, da agregação de objetivos específicos de aprendizagem. Desenvolvem-se períodos de tempo bem determinados.

Nível 3 - Objetivos da sessão - Plano de sessão

Trata-se aqui de trabalhar várias competências normalmente associadas entre si. Os objetivos de uma sessão são ainda mais específicos que os anteriores tendo por referência unidades de tempo bastante curtas.. Os comportamentos enunciados são normalmente observáveis e de fácil medição.

Nível 4 - Objetivos da atividade pedagógica - Plano de sessão

Os objetivos de uma atividade focalizam momentos/tempos muito curtos e traduzem os saberes necessários ao desempenho de uma atividade específica e concreta. Focalizam-se normalmente nas condições necessárias ao cumprimento dos comportamentos a observar.

2.1.4. Material e recursos pedagógicos

Entendemos por material de apoio pedagógico, as apresentações em PowerPoint, os textos, as gravações, os filmes, os manuais de formação., entre outros recursos que possam facilitar a apreensão de conhecimentos.

O material pedagógico é elaborado pela equipa pedagógica da ação. A elaboração de material de apoio pedagógico obedece à estrutura dos objetivos pedagógicos anteriormente enunciados. Em determinadas áreas de formação existem manuais que podem ser adquiridos, a Gestvelvet poderá sempre que achar conveniente, para o processo de formação, adquirir manuais externamente.

Os recursos pedagógicos englobam igualmente todo o equipamento necessário para a formação teórico- prática e as práticas simuladas.

2.1.5. Seleção dos formandos

A seleção dos formandos realiza-se sempre em função dos pré-requisitos enunciados para cada ação de formação. A focagem das nossas propostas em públicos-alvo permite não somente uma divulgação mais eficaz como facilita a seleção dos elementos que irão frequentar as ações de formação. A seleção refletir-se-á no relatório de seleção. Sempre que se verifique um número excedente de candidaturas em relação às vagas disponibilizadas para a ação e após verificação de outros fatores determinantes para o estabelecimento de prioridades será aplicado o critério das antecedências na inscrição conforme regulamento interno de formação.

2.1.6. Seleção dos formadores

A seleção de formadores realiza-se preferencialmente a partir da bolsa existente a qual é atualizada anualmente, a partir das avaliações de desempenho dos formadores.

Todas as ações serão ministradas por formadores devidamente certificados com CCP Certificado de Competência Profissional. É critério preferencial de seleção, a experiência profissional na área.

Todos os colaboradores são incentivados a participar em formações de atualização. Nas atividades educativas não financiadas, poder-se-á recorrer pontualmente a formadores não certificados, desde que a sua participação constitua uma mais-valia para a formação e para a empresa tanto a nível de conhecimentos da área como de experiência profissional.

2.2.Fase 2 – Desenvolvimento e execução

2.2.1. Gestão do funcionamento das intervenções

Para o melhor desenvolvimento da formação, a definição clara das regras que regulam a atividade formativa e a sua publicitação são essenciais. Permite estabelecer uma adequada relação entre todos os intervenientes e uma atuação transparente e preventiva de equívocos e conflitos, reduzindo ou mesmo prevenindo reclamações.

Divulgamos, esclarecemos e fornecemos, as regras de funcionamento aplicáveis à atividade formativa adaptadas às modalidades e formas de organização da formação no quadro e limites do regulamento da formação. O **regulamento de formação (anexo)** é documento imprescindível para todos os intervenientes no processo formativos colaboradores e formandos.

2.2.2. Gestão de processo formativo

Para a organização e gestão da informação relacionada com as ações, a Gestvelvet pretende adquirir um *software*, que funciona como uma plataforma de apoio à gestão da formação, tendo contactado com a empresa fornecedora do programa Humantrain. Na ausência de contrato com a Humantrain e a aquisição do *software* iremos utilizar o Dossier Técnico Pedagógico próprio anexo a este manual.

A gestão de dados do *software* a adquirir é desenvolvida de acordo com as seguintes necessidades:

- Constituir um instrumento central de suporte aos processos de planeamento e gestão permanente da atividade formativa.
- Permitir sistematizar e garantir a produção em tempo real de informação de qualidade relativa à formação.
- Facilitar a elaboração do dossier técnico-pedagógico conforme descrito.

Dossier Técnico-Pedagógico

Este software permite produzir em tempo oportuno as seguintes informações, podendo igualmente permitir o cruzamento de informação pedagógica com informação financeira;

A informação é organizada da seguinte forma:

- **ACÇÕES DE FORMAÇÃO**
 - Anexo de Ficheiros
 - Conteúdos Programáticos

- Planificação dos Módulos e Sessões
- Emissão Automática de Certificados
- Gestão diária das ações de Formação
- Registo de Faltas e Sumários
- Avaliação das Ações de Formação
- Análise de Necessidades de Formação
- Gestão do Plano de Formação
- Gestão da Formação Interna

- **FORMADORES**
 - Gestão da Ficha de Formador
 - Gestão do CAP e emissão de Alertas
 - Gestão Automática de Currículos
 - Histórico de Formações Associadas
 - Avaliações das Formações Associadas

- **FORMANDOS**
 - Gestão das Fichas de Formandos
 - Histórico de Ações de Formação
 - Gestão de Formandos Internos
 - Relatório de Formações
 - Classificação de Formandos

- **CLIENTES**
 - Gestão de Fichas de Cliente
 - Histórico de Ações por Cliente
 - Formandos associados
 - Nº Horas de Formação

- **INTEGRAÇÃO WEB**
 - Plano de Formação Online
 - Inscrições Online

- **RECURSOS DIDÁCTICOS**
 - Marcação e disponibilidade de Salas
 - Disponibilidade de Recursos Didáticos
 - Requisições Internas

- **GESTÃO FINANCEIRA**
 - Imputação de Despesas a Cursos de Formação
 - Análise de Rentabilidade do Cursos de Formação
 - Gestão de Pagamentos a Formadores
 - Gestão de Recebimentos de Formandos

Resultados

Tratando-se cada vez mais de um instrumento reconhecido oficialmente em matéria de gestão da formação e como fonte de obtenção de dados, de carácter qualitativo e quantitativo, tornou-se ao longo dos últimos anos uma ferramenta de fulcral importância, que permite solucionar várias questões.

- Acesso uniformizado à oferta formativa disponível e simplificação da caracterização do plano de formação;
- Conhecimento do número de vagas exato num determinado momento numa ação de formação;
- Disponibilização de mapas estatísticos e listagens com a informação do utente (ID, nome, tipo de documento e número do documento), área de formação, ação/percurso, modalidade, data e resultado do encaminhamento;
- Totalização automática de faltas justificadas e injustificadas;
- Tabelas de motivos de saídas da formação, de acordo com o regulamento do formando.

2.2.3. Índice do Dossier Técnico-Pedagógico a Usar em substituição da Plataforma Humantrain

ENQUADRAMENTO E REGULAMENTAÇÃO DA AÇÃO	DTP 01-V000 DE 25/08/2014	- REGULAMENTO INTERNO DA FORMAÇÃO
	DTP 02-V000 DE 25/08/2014	- MANUAL DO FORMANDO
	DTP 03-V000 DE 25/08/2014	- MANUAL DO FORMADOR

AÇÃO DE FORMAÇÃO, MEIOS FÍSICOS, PEDAGÓGICOS, DIDÁTICOS E RECURSOS HUMANOS	DTP 04-V000 DE 25/08/2014	- PROGRAMA DE FORMAÇÃO
	DTP 05-V000 DE 25/08/2014	- PLANO DE SESSÃO
	DTP 06-V000 DE 25/08/2014	- DIVULGAÇÃO DA AÇÃO
	DTP 07-V000 DE 25/08/2014	- REFERENCIAL DA AÇÃO
	DTP 08-V000 DE 25/08/2014	- CRONOGRAMA DA AÇÃO
	DTP 09-V000 DE 25/08/2014	- INFRAESTRUTURAS FÍSICAS
	DTP 10-V000 DE 25/08/2014	- IDENTIFICAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS
	DTP 11-V000 DE 25/08/2014	- LISTAGEM DE MANUAIS E TEXTOS DE APOIO
	DTP 12-V000 DE 25/08/2014	- FICHAS CURRICULARES (FORMADORES / COORDENADOR)
	DTP 13-V000 DE 25/08/2014	- CONTRATO DE FORMAÇÃO PESSOAL EXTERNO / PROTOCOLO
	DTP 14-V000 DE 25/08/2014	- REGISTO DE OCORRÊNCIAS
	DTP 15-V000 DE 25/08/2014	- REGISTO DE RECLAMAÇÕES

FORMANDOS	DTP 16-V000 DE 25/08/2014	- FICHA DE INSCRIÇÃO DO FORMANDO
	DTP 17-V000 DE 25/08/2014	- RELATÓRIO DE SELEÇÃO E RECRUTAMENTO DOS FORMANDOS
	DTP 18-V000 DE 25/08/2014	- LISTA DE FORMANDOS
	DTP 19-V000 DE 25/08/2014	- FICHA DO FORMANDO
	DTP 20-V000 DE 25/08/2014	- CONTRATO DE FORMAÇÃO FORMANDOS / PROTOCOLO
	DTP 21-V000 DE 25/08/2014	- FOLHAS DE SUMÁRIOS-PRESENÇAS
	DTP 22-V000 DE 25/08/2014	- REGISTO DE ASSIDUIDADE
	DTP 23-V000 DE 25/08/2014	- ARQUIVO DE CERTIFICADOS

AVALIAÇÕES E RELATÓRIOS	DTP 24-V000 DE 25/08/2014	- AVALIAÇÃO PARCIAL DE CONHECIMENTOS
	DTP 25-V000 DE 25/08/2014	- AVALIAÇÃO FINAL DE CONHECIMENTOS
	DTP 26-V000 DE 25/08/2014	- RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO
	DTP 27-V000 DE 25/08/2014	- RELATÓRIO DE ENCERRAMENTO
	DTP 28-V000 DE 25/08/2014	- AVALIAÇÃO DE REAÇÃO MÓDULO/FORMADOR
	DTP 29-V000 DE 25/08/2014	- AVALIAÇÃO DE REAÇÃO FINAL
	DTP 30-V000 DE 25/08/2014	- AVALIAÇÃO DE REAÇÃO – FORMADOR
	DTP 31-V000 DE 25/08/2014	- AVALIAÇÃO DE REAÇÃO – COORDENADOR
	DTP 32-V000 DE 25/08/2014	- QUESTIONÁRIO AVALIAÇÃO IMPACTO FORMAÇÃO

CERTIFICADOS		- Certificados De Formação
---------------------	--	----------------------------

2.2.4. Gestão dos recursos humanos afetos às ações

A gestão dos formadores é da responsabilidade do coordenador pedagógico, este deve zelar pela aplicação do regulamento de formação da empresa junto dos formadores.

O coordenador deve promover reuniões pedagógicas com o objetivo de preparar e acompanhar a ação. As reuniões pedagógicas dão origem a uma ata que será arquivada no

DTP da ação. Em momento de avaliação final a reunião da equipa pedagógica deverá elaborar a pauta final da formação com vista à emissão de certificados.

O coordenador providencia a realização da avaliação de reação do formador e é responsável pela avaliação de desempenho dos formadores da bolsa de formação, de acordo com as orientações fornecidas pelo Gestor.

2.2.5. Orientações pedagógicas da Gestvelvet

No desenvolvimento das nossas ações temos como orientações pedagógicas os princípios da educação de adultos. A nossa estratégia formativa apoia-se na metodologia preconizada pelo relatório Delors para a educação ao longo da vida. Não há dúvidas de que o desafio da economia global centra-se nos recursos humanos e na sua valorização, sendo que a procura de mão-de-obra a baixo custo só pode ser combatida pela inovação e criatividade de uma população ativa tecnicamente formada com uma educação humanista global.

Este relatório aponta a Educação como o desafio do Século XXI. Desenha os quatro pilares que sustentam a educação ao longo da vida:

- “Aprender a conhecer: a necessidade de uma cultura geral, como base da educação permanente, que permite fazer face à rapidez das mudanças”.

Este eixo defende a necessidade da aprendizagem e da educação ao longo da vida como meio de adaptação num contexto complexo que evolui rapidamente. As solicitações do meio em que vivemos obrigam cada um de nós em investir no conhecimento como forma de integração social. A complexidade da nossa sociedade requer instrumentos novos para operar com sucesso o meio é o caso por exemplo das novas tecnologias de informação e comunicação. A nossa população deve integrar a ideia da educação/formação ao longo da vida como forma de superar não somente os problemas ligados ao emprego mas igualmente à gestão da vida diária. Devemos apetrechar-nos de instrumentos que nos permitam ler e operar a atual realidade.

- “Aprender a fazer: adquirir competências que permitam ao indivíduo enfrentar situações complexas e prepara-lo para trabalhar em equipa”;

A sociedade, nomeadamente o mundo do trabalho, requer cada vez mais competências para o trabalho em equipa. Um trabalhador não trabalha só mas sim integrado num grupo, é levado a desempenhar diferentes tarefas e em partilhar conhecimentos. Esta abordagem requer novas formas de estar, somos cada vez mais dependentes uns dos outros para

desempenhar tarefas profissionais mas igualmente para aprender. Torna-se igualmente imprescindível, para o desempenho profissional, uma constante atualização dos conhecimentos técnicos necessários ao acompanhamento das mudanças tecnológicas.

É necessário interiorizar que a aprendizagem formal (na escola, no ensino superior ou a aprendizagem profissional) outrora suficiente para o exercício de uma atividade profissional, a qual era desempenhada para toda a vida, é hoje insuficiente face às exigências do mercado de trabalho o qual se caracteriza por uma evolução tecnológica rápida e uma instabilidade e uma mobilidade crescentes.

- “Aprender a ser: capacidade de autonomia e de discernimento, reforço da responsabilidade pessoal na realização de um destino coletivo”;

A atual sociedade requer o exercício duma cidadania livre e esclarecida. Aprender a ser é aprender uma nova forma de se relacionar com os demais num sentido de abertura aos outros igualmente como meio de aprendizagem. “Aprender a ser” é também a exigência da partilha da responsabilidade social. A solidariedade social assente na ideia que todos somos responsáveis pelo destino de todos, e que cada um de nós se deve empenhar na concretização de um futuro mais justo. Nesta linha inscreve-se igualmente o dever de zelar pelo bem-estar de todas as populações e o dever de contribuir para a sustentabilidade do mundo que habitamos.

- Aprender a viver juntos: Descobrir o outro através do conhecimento de si próprio e a participação em projetos coletivos com outros grupos de pertença;

Esta orientação metodológica subentende a formação profissional como um instrumento de educação numa abordagem global. Pretendemos fornecer ao formando além da formação técnica, ferramentas para aprendizagem ao longo da sua vida em contextos evolutivos que são a marca desta sociedade.

A formação baseia-se em métodos ativos mais apropriados à formação de adultos, focalizados nos formandos fomentam a sua participação e a sua implicação no processo de aprendizagem. No entanto em função do tipo de conhecimento e dos pré-requisitos das ações específicas a monitoragem poderá recorrer a outros métodos mais apropriados aos conteúdos a ministrar;

Compete ao coordenador da ação assegurar-se de que os formadores conhecem e aplicam os métodos de formação de adultos, promovendo reuniões com os formandos, consultando os planos de sessão e avaliando a intervenção de cada formador.

2.2.6. Seleção de entidades para a realização de formação em contexto de trabalho

A componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho integra todas as modalidades de formação e visa desenvolver novas competências e consolidar as competências adquiridas em contexto de formação, através da realização de atividades essenciais ao exercício profissional, bem como facilitar a futura (re)inserção profissional.

O desenvolvimento da Formação Prática em Contexto de Trabalho tem por base os seguintes pressupostos:

- As empresas podem constituir-se como espaços relevantes de aquisição de competências nos domínios tecnológico, organizacional e relacional, geradores de uma dinâmica positiva com o contexto de formação;
- O valor intrínseco deste contexto de aprendizagem, que pode ser potenciado quando articulado com os saberes de cariz mais científico e tecnológico desenvolvidos em contexto de formação;
- Permite vivenciar uma experiência muito próxima da situação real de trabalho, enquanto o contexto de formação apenas a simula;
- As empresas constituem-se como potenciais entidades empregadoras dos futuros profissionais qualificados, testemunhando as mais valias da qualificação.

A colocação de formandos em estágio está sujeita ao regulamento de estágio que define as obrigações e direitos de cada interveniente e a um contrato de estágio que formaliza a relação entre as duas instituições.

As entidades e empresas que irão receber estagiários deverão reunir as seguintes condições:

- Estarem legalmente constituídas e registadas
- Terem capacidade técnica para apoiar a componente de formação prática em contexto de trabalho;

- Não terem sido condenadas por violação da legislação sobre o trabalho de menores e discriminação no trabalho e no emprego nomeadamente em função do sexo.
- Dispor de ambiente de trabalho e condições de higiene e segurança necessários para assegurar a segurança dos trabalhadores e dos estagiários;
- Dispor de meios técnicos, humanos e materiais capazes de assegurar a formação profissional necessária à qualificação para uma profissão;
- Integrar nos seus quadros trabalhadores qualificados capazes de acompanharem o estagiário nas suas atividades em contexto de trabalho;

De nenhuma forma o acolhimento para estágio, de um formando da Gestvelvet implicará compromissos da empresa relativamente à sua contratação;

- O estágio poderá ter uma duração variável a qual será referida obrigatoriamente no protocolo de estágio;
- Os estágios são gratuitos não sendo pedido à empresa qualquer tipo de retribuição ou compensação nem à entidade nem ao formando;
- O formando colocado na empresa para estágio só poderá exercer a atividade orientado por um tutor, funcionário nos quadros da empresa. Esse tutor será responsável pela supervisão do estagiário, a sua orientação e a sua avaliação;
- A Gestvelvet através dos seus quadros realizará as vistas de acompanhamento ao estagiário. No primeiro mês de estágio esse acompanhamento terá uma periodicidade semanal. Nos restantes meses terá uma periodicidade quinzenal ou mensal consoante o tipo de estágio e as dificuldades encontradas pelo formando;
- A Gestvelvet através dos seus recursos técnicos encontrar-se-á sempre disponível para tentar solucionar eventuais problemas detetados no decorrer do estágio bastando para tal ser contactada;
- Dar-se-á preferência na colocação de estagiárias a empresas com reconhecido acolhimento de estagiários da Gestvelvet no passado;
- Todos os estagiários são cobertos por uma apólice de seguros de formação cobrindo o estágio na empresa assim como as deslocações da residência ao local de estágio;

- O estágio na empresa só terá início após a assinatura de um protocolo de estágio entre a Gestvelvet e a empresa;

2.3.Fase 3 - Avaliação

2.3.1. Metodologias de Avaliação de Ações

A avaliação permite-nos acompanhar o processo formativo introduzindo correções e/ou melhorias.

O modelo de avaliação que iremos aplicar é o de Kirkpatrick, preconiza 4 níveis de avaliação sequenciais. Cada nível é importante e tem impacto no nível seguinte. À medida que se passa de um nível para o outro, o processo torna-se mais complexo e mais demorado, mas também fornece informação mais valiosa.

Os níveis são:

Nível 1 – Satisfação / Reações (à formação pelos formandos)

Nível 2 – Aprendizagem (formandos)

Nível 3 – Comportamento (transferência das aprendizagens para contextos de trabalho)

Nível 4 – Resultados (impacto da formação a nível organizacional).

O modelo dos quatro níveis de Kirkpatrick mede essencialmente a satisfação dos participantes (formandos, formadores e coordenadores), a aprendizagem, a alterações comportamentais no posto de trabalho e o impacto da formação a nível organizacional. A cada objetivo de avaliação corresponde um método e instrumentos diferenciados. O nível 4 de avaliação não se aplica nas nossas ações por ser impossível para a nossa empresa medir o impacto da formação sobre o meio e calcular os retornos de cada ação.

2.3.1.1.Nível 1

Satisfação dos formandos:

A satisfação dos/as formandos/as é medida através dos questionários de satisfação aplicados no final de cada módulo formativo, onde os mesmos são questionados sobre o seu grau de concordância/discordância para com as afirmações colocadas sobre conteúdos programáticos, condições físicas da sala de formação, desempenho dos formadores,

atividades práticas realizadas, qualidade dos materiais pedagógicos disponibilizados, entre outras matérias.

Satisfação de formadores/as:

Quanto à análise da satisfação dos formadores, esta proporciona-se de duas formas, sendo a primeira mais informal, pois desenvolve-se através de reuniões entre a equipa da Gestvelvet e os formadores, onde se discutem os dados recolhidos na análise dos questionários de avaliação da satisfação dos formandos. A outra forma de análise é a aplicação de um questionário de satisfação dos formadores, cujo objetivo é recolher informação sobre o desempenho da empresa na sua relação com os formadores e a sua capacidade de organização das ações de formação. Pretende igualmente permitir uma auto-avaliação do seu desempenho enquanto profissional, ou seja, refletir sobre as suas práticas pedagógicas evidenciando as suas qualidades e fragilidades

2.3.1.2. Nível 2

Aprendizagem:

A avaliação da aprendizagem, é realizada através de mecanismos de avaliação realizados para o efeito, que vão ao encontro dos requisitos e normas a cumprir expressos em cada ação de formação e disponibilizados a todos os intervenientes.

Consoante o objetivo da avaliação esta classifica-se em:

Avaliação Sumativa

A avaliação realizada é contínua, praticada ao longo da/as sessão/sessões, dado que os formandos serão continuamente avaliados nos seguintes parâmetros:

- Domínio dos Assuntos
- Generalização dos Saberes
- Participação
- Responsabilidade
- Relações Interpessoais
- Autonomia
- Criatividade
- Espírito Crítico
- Pontualidade

- Assiduidade

Estes parâmetros perfazem 50% da nota global no caso das Ações de Educação e Formação de Adultos, e formações modulares. A nota em cada parâmetro é feita com base numa escala de 1 a 5 (1-Insuficiente, 2-Suficiente, 3-Bom, 4-Muito Bom, 5-Excelente), podendo esta ser aritmeticamente convertida para 0-20;

A avaliação quantitativa perfaz os restantes 50% da nota global, podendo esta avaliação ser subdividida em vários instrumentos de avaliação sumativa a realizar no decorrer da formação. A avaliação sumativa é pontuada numa escala de 0 a 20. Para ser considerado aprovado o formando deve nos dois tipos de avaliação conseguir atingir 50% na escala. Os momentos e formas de avaliação sumativa são especificados em cada ação, fazendo parte do programa de formação e do manual entregue ao formando.

Pontualmente e quando a formação é homologada por entidade externa a avaliação terá em atenção o tipo de avaliação sumativa preconizada pela entidade de homologação.

Avaliação diagnóstica

Avaliação diagnóstica tem um fim pedagógico permite avaliar os pré-requisitos da formação e considerar as necessidades específicas dos formandos, permitindo igualmente medir a progressão de cada formando. A avaliação diagnóstica pode ser realizada no início da ação ou no início de um módulo de formação (UFCD).

A avaliação formativa

A avaliação formativa permite medir a progressão do formando e reorientar a formação se necessário. Pode ser realizada em cada módulo de formação (UFCD) ou em outros momentos da ação se considerado oportuno pelo coordenador e/ou os formadores.

As avaliações formativas não têm fins sancionatórios e não são consideradas para a certificação da ação.

2.3.1.3. Nível 3

Avaliação de transferência

Nesta área de avaliação será desenvolvido um processo de Acompanhamento junto das organizações e junto dos ex-formandos, no sentido de se analisar a eficácia da formação,

através de questionários de acompanhamento e de entrevistas com formandos e quadros da empresa quando as ações são dirigidas a empresas.

Pretende-se avaliar como a formação pode ter contribuído para uma melhoria de desempenho das funções em causa. Os critérios desta avaliação são definidos especificamente para cada ação em função dos objetivos formativos enunciados previamente. Podem ser referentes a desempenho, higiene e segurança no trabalho, qualidade dos serviços etc...

A avaliação de transferência será realizada em momentos a definir em função dos objetivos e dos parâmetros a avaliar, mas sempre após decorridos no mínimo 3 meses sobre o término da ação e no quadro das ações de acompanhamento pós-formação.

2.4. Metodologia de avaliação de Gestão

2.4.1. Acompanhamento pós-formação

O acompanhamento dos formandos pós-formação é efetuado através da aplicação de um questionário de follow-up, enviado por email aos ex-formandos após o término da formação num prazo considerado em função dos objetivos formativos. Será igualmente desenvolvido, em função dos objetivos pretendidos, auscultação a uma amostragem aleatória de formandos sob a forma de focus group.

A inquirição, dos ex-formandos, efetua-se sempre passados 3, 6 e/ou 12 meses sobre a conclusão da formação.

Pretendemos por um lado recolher o grau de satisfação dos formandos com a ação deferindo essa recolha no tempo. Esta inquirição visa sobretudo recolher a seguinte informação: - Inserção profissional, Taxa de empregabilidade e proactividade.

O processo de acompanhamento pós-formação, está associado ao relatório de avaliação de cada curso/ação de formação, deverá ser analisado e inserido as conclusões em relatório anual/plano de melhoria.

Este processo de acompanhamento inclui ainda todas as atividades de promoção da empregabilidade dos formandos e ex-formandos envolvidos nas intervenções formativas. O Coordenador Pedagógico é o agente principal destas atividades, atuando de forma consistente e integrada em três momentos distintos: durante a formação em sala, durante a formação prática em contexto de trabalho e após a conclusão da formação. Esta atuação

pode passar por sessões de “Procura Ativa de Emprego”, que inclui elaboração de CV, entrevistas profissionais, respostas a ofertas de emprego, elaboração de candidaturas espontâneas etc..

Apresentamos de seguida a metodologia a aplicar conforme objetivos da auscultação aos ex-formandos.

2.4.2. Desempenho de formadores, coordenadores e outros colaboradores:

A avaliação de desempenho do formador é da responsabilidade do Coordenador Pedagógico, em articulação com o Gestor da Formação e assume importância fundamental na política de qualidade.

A bolsa de formadores será gerida tendo em conta a avaliação de desempenho, Iremos desenvolver uma metodologia para avaliação de desempenho dos colaboradores da empresa a qual inclui uma auto e uma hétero -avaliação.

Esta avaliação tem por objetivo aferir a adesão dos colaboradores aos valores da empresa, o cumprimento dos requisitos de qualidade e a adequação ao perfil de competências de cada função.

No primeiro ano de funcionamento será criado a metodologia de avaliação de desempenho a qual deverá ter um regulamento próprio que será dado a conhecer a todos os colaboradores.

A avaliação de desempenho dos colaboradores deverá ser realizada pelo menos uma vez por ano.

2.4.3. Melhoria contínua

Esta avaliação será efetuada de forma regular e tem por objetivo melhorar o desempenho da organização, por responsabilidade da Direção da Qualidade, através de Processos de Autoavaliação, que ocorrem:

- Sempre que exista qualquer situação anómala a nível do funcionamento da atividade formativa, através de reunião com o Gestor da Formação e Assessoria respetiva, para introdução de ações corretivas, se aplicáveis, ou melhorias em situações futuras;
- Periodicamente, após o encerramento de Projetos de Formação, para análise dos resultados.

- Sempre no final do ano aquando da elaboração do Relatório de atividades deverá ser analisadas as necessidades de melhoria a introduzir nos processos formativos.

Esta avaliação está intimamente relacionada com o Manual da Qualidade. A avaliação para melhoria contínua poderá dar origem a alterações do Manual da Qualidade.

Esta avaliação incide sobre os seguintes aspetos pedagógicos, financeiros, administrativos e gerais. Esta avaliação dá origem ao relatório de atividades.

2.4.4. Relatório de atividades

O relatório de atividades, é um documento anual que dá conta do desempenho da empresa. Os resultados são aferidos á luz do respetivo Plano de atividades. Esta avaliação é de carater quantitativa mas sobretudo qualitativa permitindo a introdução de correções e melhorias. O relatório integra obrigatoriamente os seguintes itens

Pedagógico

Volumes de Formação; taxa de execução; Desistências; Taxas de Aprovação; Inserção de Formandos; Avaliação de desempenho de Formadores e Outros Técnicos da área Pedagógica;

Financeiro

Desvios face a Orçamentação; Adequação da Estrutura de Financiamento; Adequação dos Processos Contabilísticos utilizados;

Gestão

Avaliação de Desempenho de Colaboradores; avaliação da Organização da Formação e afetação de recursos; Análise de Ocorrências e Não Conformidades;

Chaves, 7 de Novembro de 2014

A Gerência



3. Caracterização dos processos/procedimentos da atividade formativa (anexo 1)

4. Documentos de suporte da atividade formativa (anexo 2)