

Manual de Qualidade da Atividade Formativa

MQAF

1.^a edição	Abril de 2015
Revisão 1	Abril de 2020
Revisão 2	Março de 2024

Índice

Enquadramento do Manual de Qualidade da Atividade Formativa	3
1. Caracterização da Entidade	6
1.1 Apresentação.....	6
1.1.1 Política da Qualidade	6
1.1.2 Missão, Visão e Valores	7
1.1.3 Organograma.....	8
1.4. Descrição das Funções.....	9
1.5 Instalações e localização da Multicompetências	14
1.6 Áreas de formação e educação e público alvo	15
2. Identificação dos processos	17
3. Caracterização e descrição dos processos.....	18
4. Instrumentos e modelos associados aos processos	50

Enquadramento do Manual de Qualidade da Atividade Formativa

Com o presente documento pretende-se explicitar, divulgar e documentar o sistema de gestão da qualidade implementado na **Multicompetências** (MC), sendo este um suporte documental de referência estratégico da entidade para assegurar a qualidade dos seus processos.

Pretende-se aqui descrever um conjunto de procedimentos chave e modos de atuação nas diferentes fases da gestão da formação, para que haja um padrão de atuação dos seus colaboradores, baseados em princípios de qualidade conforme os requisitos estabelecidos pela Direção Geral do Emprego e das Relações do Trabalho (DGERT) para o exercício da atividade formativa.

O presente documento, evidencia igualmente através da apresentação do organograma e estrutura de funções, o empenho permanente na melhoria contínua de todos os colaboradores.

Objetivos do manual

O presente manual, tem como objetivo a caracterização da Atividade Formativa desenvolvida pela **Multicompetências**.

São objetivos do mesmo:

- Servir de guia orientador da atuação da **Multicompetências** enquanto entidade formadora;
- Constituir o meio de divulgação dos procedimentos da formação a todos os colaboradores da MC;
- Definir os processos da atividade formativa, quer na perspetiva operacional, quer na técnica e metodológica,
- Promover a melhoria da atividade formativa, através da monitorização periódica;
- Demonstrar o cumprimento dos requisitos do referencial da qualidade de certificação de entidades formadoras.

Emissão, Controlo e Revisão do Documento

O Manual de Qualidade da Atividade Formativa (MQAF) é emitido pelo Gestor de Formação (GF), sendo disponibilizado em suporte eletrónico para os restantes colaboradores. O mesmo será revisto sempre que se verificarem alterações na organização e/ou na Atividade Formativa, dando origem a uma nova edição.

Cada revisão do Manual de Qualidade da Atividade Formativa origina sempre uma nova edição, sendo a cópia original classificada como “Obsoleto” e arquivada em pasta devidamente identificada, junto ao GF.

Todas as páginas do presente manual, contêm um cabeçalho onde se identifica o logótipo da entidade, o título do manual, o ano da última revisão e versão do mesmo.

Revisão do documento

Revisão	Capítulo	Motivo	Data
0	Todos	Criação	Maior/2015
1	Todos	Inclusão de critérios referentes à formação à distância; Reformulação dos pontos já criados; Inclusão de impressos.	Janeiro/2020
2	Todos	Reformulação dos pontos já criados; Inclusão de novas áreas de educação e formação certificadas pela DGERT.	Novembro/2024

Legislação adotada

Na elaboração do Manual de Qualidade da Atividade Formativa e na concepção, implementação e desenvolvimento da Qualidade na Atividade Formativa, foi adotada a seguinte legislação:

- Portaria n.º 256/2005 de 16 de março;
- Portaria n.º 474/2010 de 8 de julho;
- Portaria n.º 851/2010 de 06 setembro;
- Portaria n.º 208/2013 de 26 de junho;
- Guião Orientador Manual de Qualidade da Atividade Formativa.

NOTA: ao longo deste Manual serão utilizadas abreviaturas segundo o que consta no QUADRO 1.

Quadro 1: Abreviaturas utilizadas no Manual de Qualidade	
BAF	Balanço de Atividades Formativas
CNQ	Catálogo Nacional de Qualificações
CP	Coordenador Pedagógico
DG	Diretor Geral
GF	Gestor de Formação
DGERT	Direção Geral do Emprego e das Relações do Trabalho
DTP	Dossier Técnico Pedagógico
EF	Entidade Formadora
EFA	Educação e Formação para Adultos
FM	Formação Modular
FORM	Formador
LNF	Levantamento de Necessidades de Formação
MQAF	Manual de Qualidade das Atividades Formativas
PAF	Plano de Atividades Formativas
TF	Técnico de formação
TM	Técnico de Marketing
RFF	Regulamento de Funcionamento de Formação

1. Caracterização da Entidade

1.1 Apresentação

A **Multicompetências**, com o NIPC 513275010, e sede em Rua Eng.º Adelino Amaro da Costa, nº 15, sala 3.1 e 3.2, 4430-194 Vila Nova de Gaia, é uma entidade certificada para a realização de ações de formação profissional, tendo obtido a sua certificação pela **DGERT**, em 2015.

Dedica-se à formação profissional e consultoria vocacionada para responder aos desafios que se colocam com vista essencialmente à promoção de oferta formativa que vise o desenvolvimento de competências em áreas que aumentem a empregabilidade dos nossos formandos(as) para que possam de forma eficiente responder aos desafios do atual mercado de trabalho bem como à manutenção dos seus postos de trabalho.

É constituída por 3 áreas:

Formação Profissional: tem como missão responder às necessidades de formação e qualificação da população em geral e das empresas.

Consultoria: Elaboração de dossiers de candidaturas a projetos financiados pelos fundos Comunitários; Processo de certificação e de alargamento de áreas de formação de entidades junto da DGERT; Elaboração do diagnóstico de necessidades de formativas; realizar processos de certificação e homologação;

Design: tem como missão ajudar pessoas e organizações a atingir o seu potencial máximo através do desenvolvimento de estratégias e suportes de comunicação internos e externos tais como: conceção de logótipos, páginas WEB, integração no Facebook e ou outras redes sociais.

1.1.1 Política da Qualidade

A atividade da **Multicompetências, Lda.** tem como pilares os seguintes requisitos:

- A satisfação do cliente e respeito pelos colaboradores, baseados na constante inovação e rigor da prestação de serviços;
- A formação e motivação dos nossos colaboradores, procurando o desenvolvimento pessoal, profissional e o trabalho em equipa;

- A otimização da produtividade dos recursos, visando assegurar um desenvolvimento da atividade de uma forma responsável e sustentável.

1.1.2 Missão, Visão e Valores

Missão

A **Multicompetências, Lda.** tem como *missão* a promoção da qualificação e o desenvolvimento contínuo de competências profissionais, com o objetivo de melhorar a empregabilidade e a competitividade das empresas e dos seus colaboradores. A empresa visa proporcionar uma formação inovadora e de qualidade, alinhada com as necessidades do mercado de trabalho, contribuindo para o crescimento sustentável das organizações e para a realização pessoal e profissional dos formandos.

Valores

A sua atividade é orientada através de um conjunto de *valores* fundamentais que sustentam a sua operação e que guiam as suas decisões e ações no mercado:

- **Qualidade:** Compromisso com a excelência dos processos formativos e a obtenção de resultados concretos no desenvolvimento das competências dos participantes.
- **Profissionalismo:** Atuação com rigor, ética e competência, mantendo elevados padrões de conduta em todas as áreas da empresa, tanto na relação com os formandos quanto com as empresas parceiras.
- **Transparência:** Compromisso com a comunicação clara e honesta, assegurando que todos os processos e resultados da formação sejam compreendidos de forma simples e direta, gerando confiança nas nossas ações.
- **Disponibilidade:** Abertura e prontidão para responder às necessidades dos formandos e das empresas, proporcionando soluções personalizadas e flexíveis, sempre com um atendimento eficiente e atento.
- **Parceria:** Construção de relações de longo prazo com empresas, formandos e outras entidades, baseadas na colaboração mútua, no apoio contínuo e no desenvolvimento conjunto.
- **Responsabilidade Social:** Compromisso com o impacto positivo na comunidade e na sociedade, promovendo práticas que favoreçam o desenvolvimento social, a inclusão e o respeito pelas pessoas e pelo ambiente.

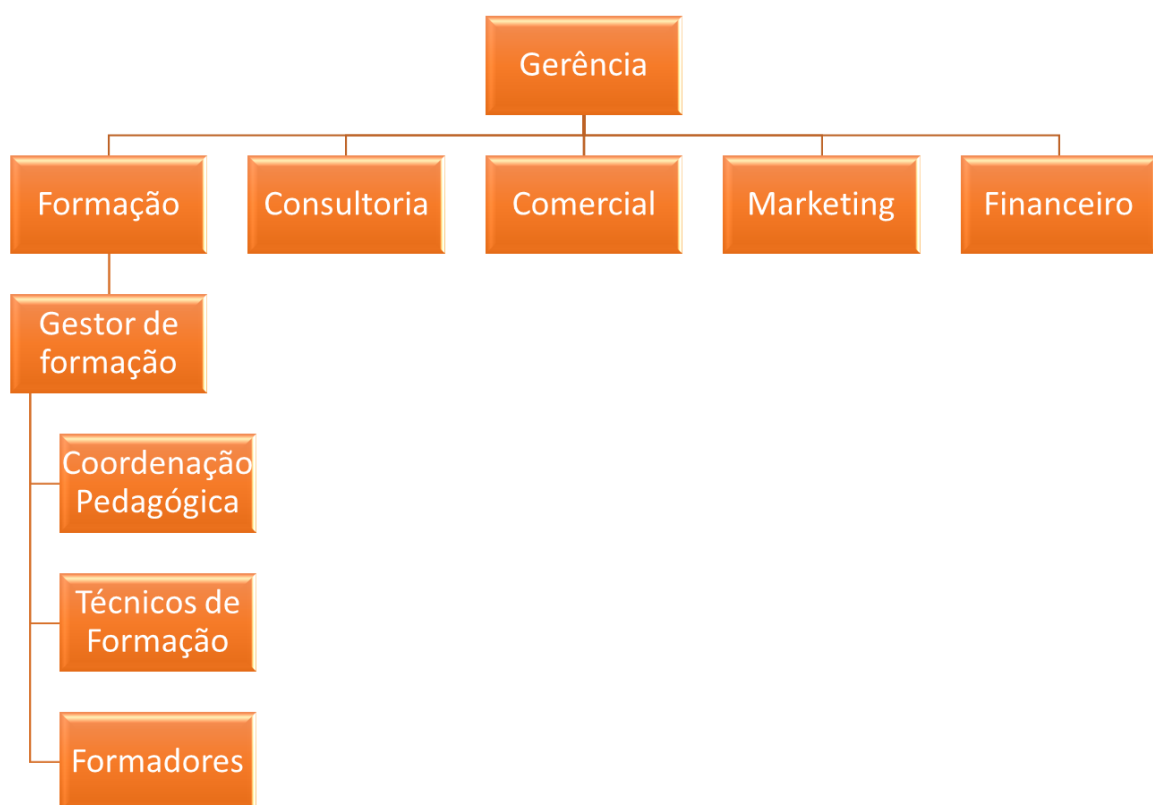
Visão

A *visão* da **Multicompetências, Lda.** é ser reconhecida como uma referência nacional na área da formação profissional, destacando-se pela excelência no desenvolvimento de competências transversais e técnicas. Ambiciona, ainda, ser um parceiro estratégico das

organizações, contribuindo ativamente para o sucesso e crescimento dos seus colaboradores e para a inovação do mercado de trabalho. Ao longo dos próximos anos, pretende expandir a sua atuação a nível nacional, promovendo a formação modular certificada, inserida no Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ), assim como formação contínua, com percursos formativos autónomos, assim como formação inicial, nomeadamente na área dos transportes.

1.1.3 Organograma

A estrutura organizacional do departamento de formação é formada conforme o organograma abaixo:



1.4. Descrição das Funções

A equipa da **Multicompetências**, à data desta revisão, é constituída por:

Gerente	Interno a tempo inteiro
Gestor(a) de Formação	Interno a tempo inteiro
Coordenadores(as) Pedagógicas	Interno a tempo inteiro
Técnicos de Formação	Interno a tempo inteiro
Formadores	Prestação de serviços (externa)
Responsável pela Formação à Distância	Interno a tempo inteiro
Diretor Comercial	Interno a tempo inteiro
Contabilidade organizada	Prestação de serviços (externa)
Técnico financeiro	Interno a tempo inteiro
Técnico de multimédia	Interno a tempo interno

Funções do(a) Gestor(a) de Formação

Tem por função principal a definição da política de formação, sendo responsável pela gestão dos recursos afetos à formação, bem como pela elaboração, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano operacional da área.

É igualmente responsável pela elaboração da planificação da atividade formativa, calendarizando as intervenções, prevendo os meios físicos, os recursos humanos e financeiros a afetar e criando regulamentos de funcionamento.

- Organizar e promover a formação;
- Conceber e estruturar o programa de formação, garantindo a articulação entre os referenciais estabelecidos e as várias componentes formativas e definindo e operacionalizando a estrutura curricular a nível de conteúdos programáticos, cargas horárias, metodologias e modelos e instrumentos de avaliação;
- Desenvolver, junto dos destinatários, as atividades de promoção da formação, através do contacto direto e dos meios de divulgação adequados;

- Avaliar o processo e os efeitos da formação;
- Gerir a Certificação DGERT.

Funções do Coordenador da Formação

Coordenar:

A nível Pedagógico:

- Garante que os conteúdos e os formadores se adequam às necessidades de formação, às expectativas dos formandos, às regras, políticas de qualidade da entidade e objetivos; verifica a atualização dos conteúdos;
- Garante que o Plano de Atividades Formativas da Multicompetências é cumprido;
- Desempenha o papel de moderador, mediador, apoia, orienta, facilita o processo de aprendizagem junto dos formadores e formandos.

A nível Humano:

- Formadores (de acordo com o grupo que tem, orientá-los, fazendo a Gestão Pedagógica.); Formandos (responsável pela adequação dos formandos à ação de formação, apoio e acompanhamento).

A nível Técnico:

- É responsável pela organização da formação;
- Tem responsabilidade do funcionamento e escolha dos materiais (técnicos ou pedagógicos); desempenha um papel, com os formadores, de atualização; organiza os cronogramas, seleciona os formandos; propõe a nomeação e integra novos formadores, na bolsa de formadores;
- Organizar os Dossiers Técnico Pedagógicos;
- Garantir a disponibilidade de todo o material e equipamentos de apoio aos formadores durante o período de formação;
- Redigir as atas das reuniões de coordenação;
- Elaborar os relatórios de avaliação das ações de formação;
- Garantir a aplicação dos instrumentos de avaliação previstos;

- Monitorização da atividade formativa;
- Garantir a melhoria contínua da atividade formativa;
- Emissão de Certificados na Plataforma SIGO e Certificação dos Formandos.

Funções do Gestor da Plataforma de formação à distância

- Garantir a gestão, configuração e assistência da plataforma para o seu correto funcionamento;
- Organizar a logística necessária ao funcionamento dos cursos e garantir a disponibilização de conteúdos;
- Proceder à gestão e acompanhamento dos utilizadores da plataforma;
- Dar apoio aos tutores/formadores e participantes no desenvolvimento das ações formativas.

Funções do(a) Formador(a)

Todos os(as) formadores(as) são selecionados através de conjunto de fatores que contribuem para que os nossos clientes atinjam os objetivos da formação. Entre outras características os(as) formadores(as) da **Multicompetências** são:

- Peritos nas matérias alvo da formação;
- Excelentes comunicadores e dinamizadores de grupos e equipas;
- Capazes de fomentar o espírito crítico e criativo dos participantes;
- Abertos e disponíveis para auxiliar os formandos(as) após a formação;
- Disponíveis para fazer ajustamentos à formação sempre que seja necessário;
- Detentores de Certificado de Competências Pedagógicas.
- Detentores de Certificado de Competências Pedagógicas *e-learning* (para formação ministrada em formato *e-learning*).

Assim, o(a) Formador(a) deverá:

- **Nas ações de formação presenciais**
- **Planear/preparar a Formação:**
 - Analisar/caracterizar o projeto da ação de formação em que irá intervir, definindo nomeadamente objetivos, perfis de entrada e de saída, programa e condições de realização;
 - Constituir o dossier da ação de formação;

- Conceber e planificar o desenvolvimento da formação, definindo, nomeadamente, objetivos, conteúdos, atividades, tempos, métodos, avaliação, recursos didáticos e documentação de apoio;
- Elaborar os planos das sessões de formação.
- **Desenvolver/animar a Formação:**
 - Conduzir/mediar o processo de formação/aprendizagem, desenvolvendo os conteúdos, estabelecendo e mantendo a comunicação e a motivação dos formandos(as), gerindo os tempos e os meios materiais necessários, utilizando auxiliares didáticos;
 - Gerir a progressão na aprendizagem realizada pelos formandos(as), utilizando meios de avaliação formativa e implementando os ajustamentos necessários.
- **Avaliar a Formação:**
 - Proceder à avaliação final da aprendizagem realizada pelos formandos(as);
 - Avaliar o processo formativo;
 - Reestruturar o plano de desenvolvimento da formação.
- **Nas ações de formação à distância**
- **Planear/preparar a Formação**
 - Criar e estruturar materiais de aprendizagem interativos e acessíveis, como vídeos, textos, quizzes, fóruns e apresentações.
 - Otimizar o uso e interações com as plataformas de *e-learning*.
 - Garantir que o conteúdo seja adequado ao público-alvo e que esteja alinhado com os objetivos de aprendizagem.
- **Gestão da Plataforma de E-learning:**
 - Configurar e administrar a plataforma de e-learning, garantindo que os formandos possam aceder aos conteúdos sem dificuldades.
 - Monitorizar e avaliar o uso da plataforma, fornecendo suporte técnico quando necessário.
- **Facilitar o processo de ensino aprendizagem:**
 - Estar disponível para responder dúvidas dos formandos, seja por e-mail, fóruns ou chats.
 - Promover a interação entre os participantes através de fóruns de discussão, grupos de trabalho e atividades colaborativas.
 - Motivar os formandos a manterem o foco e o comprometimento com o curso, oferecendo feedback contínuo e incentivando a participação.

– **Avaliação e feedback:**

- Avaliar o progresso dos formandos através de testes, quizzes, trabalhos e outras atividades de avaliação.
- Fornecer feedback construtivo, que ajude os formandos a melhorar o desempenho e a compreensão dos temas.
- Ajustar a metodologia ou conteúdo com base no desempenho dos formandos, caso necessário.

Funções do(a) Técnico(a) de Formação

É responsável pelo apoio à Coordenação Pedagógica e à Gestão da Formação, ao nível das atividades administrativas e de atendimento que não impliquem conhecimentos e competências técnico-pedagógicas.

Tem como funções:

- Atendimento presencial nas instalações da **Multicompetências**;
- Atendimento telefónico;
- Leitura e resposta a comunicações recebidas via CTT ou via eletrónica;
- Atos de expediente em geral.
- Apoiar o(a) Coordenador(a) Pedagógico na elaboração de DTP
- Realizar a Certificação dos Formandos(as) no SIGO;
- Pode ainda propor alterações e melhorias ao funcionamento da formação profissional.
- Prospecção e angariação de formandos(as) particulares ou empresariais;
- Protocolar com entidades externas com vista cedência de espaços físicos
- Recolha de documentação obrigatória para a formação.

Funções do Responsável pela Contabilidade

Responsável pela gestão técnica, contabilística e fiscal com reconhecimento oficial apropriado.

Este serviço está contratualizado com uma entidade externa à **Multicompetências**.

1.5 Instalações e localização da Multicompetências

A **Multicompetências** possui instalações, em regime de arrendamento devidamente equipadas e identificadas para o atendimento aos clientes, localizadas na zona nobre de Vila Nova de Gaia.

O local de atendimento encontra-se devidamente equipado e respeita todas as regras de ambiente, higiene, e saúde no trabalho.

A **Multicompetências, Lda.** dispõe de infraestruturas adequadas às necessidades de formação, localizadas na cidade de Vila Nova de Gaia. As suas instalações proporcionam um ambiente de aprendizagem confortável, seguro e eficiente, que favoreça a interação entre formadores e formandos.

As principais características das instalações incluem espaço para atendimento presencial a formandos e formadores, assim como uma sala de formação com cerca de 55m², equipada com cadeiras e espaço suficiente para grupos de até 30 formandos, com capacidade de adaptação às diferentes metodologias pedagógicas. A sala está equipada com:

Recurso	Quantidade
Cadeiras com aba	30
Mesas	1
Secretária (formador)	1
Computador (para uso do formador)	1
Impressora	1
Tela de projeção	1
Projektor	1
Quadro branco	1
Ventoinhas	3
Dispensador de água	1
UPS (sistema de reserva de energia)	1
Material de escritório (consumíveis para uso de formadores e formandos)	Diversos

A sala conta ainda com instalações sanitárias, Wi-Fi, Kit de primeiros socorros, extintor, cabides e luz natural.

As instalações são totalmente acessíveis, com entradas e espaços adequados para pessoas com mobilidade reduzida, assegurando que todos os formandos possam participar sem restrições.

No que concerne a equipamentos e tecnologias, a empresa dispõe de plataformas de *e-learning*, nomeadamente, *Moodle*, *Zoom* e *Microsoft Teams*, assim como o *Forinsia* para o apoio à gestão da formação e coordenação pedagógica.

1.6 Áreas de formação e educação e público alvo

090 – Desenvolvimento pessoal

213 – Audiovisuais e produção dos media

225 – História e arqueologia

341 – Comércio

342 – Marketing e publicidade

345 – Gestão e Administração

346 – Secretariado e trabalho administrativo

347 – Enquadramento na organização/ empresa

582 – Construção civil e engenharia

621 – Agricultura

724 – Ciências dentárias

725 – Tecnologias de diagnóstico e terapêutica

761 – Serviços de apoio a crianças e jovens

762 – Trabalho social e orientação

811 – Hotelaria e restauração

812 – Turismo e lazer

815 – Cuidados de Beleza

840 – Transportes

841 – Proteção de pessoas e bens

862 – Segurança e Higiene no Trabalho

A atividade formativa desenvolvida pela **Multicompetências**, dirige-se a adultos, prestando serviços a clientes individuais e empresariais, com vista ao desenvolvimento de

competências que contribuam para a empregabilidade dos indivíduos, bem como a sua manutenção.

A **Multicompetências**, apesar de se encontrar sediada em Vila Nova de Gaia, pretende desenvolver a sua atividade formativa em todo o território nacional, através de protocolos e parcerias bem como através de formação à distância.

2. Identificação dos processos

No quadro que se segue, são apresentados todos os processos referentes ao ciclo formativo e, consequentemente, relevantes para a atividade da **Multicompetências**.

PROCESSO
Fase do Ciclo: PLANEAMENTO
1. Levantamento de necessidades de formação
2. Planificação das atividades formativas
3. Planeamento de meios necessários para a execução da atividade formativa – humanos, materiais
Fase do Ciclo: DESENVOLVIMENTO
4. Conceção e adaptação de programas
5. Conceção de suportes pedagógicos
6. Seleção e afetação dos recursos humanos e entidades envolvidas no processo formativo
7. Promoção e divulgação das intervenções
8. Seleção dos formandos(as) e constituição dos Grupos de Formação
9. Articulação dos diferentes intervenientes do processo formativo
10. Organização e gestão da informação relativa à atividade formativa
Fase do Ciclo: AVALIAÇÃO
11. Avaliação da formação
12. Avaliação da satisfação
13. Tratamento de ocorrências e reclamações
14. Acompanhamento pós formação
15. Análise dos resultados anuais de atividade
16. Orientação para resultados e melhoria contínua

3. Caracterização e descrição dos processos

Processos da Fase do Planeamento

3.1.1. Levantamento de necessidades de formação (LNF)

ÂMBITO:

Este processo descreve a forma como é feito o levantamento de diagnóstico de necessidades por forma a uma elaboração cuidada de toda a estratégia formativa da entidade.

Recursos humanos afetos: GF, CP e TF

FLUXOGRAMA DO PROCESSO:

1. Definição dos destinatários;



2. Criação do instrumento de LNF;



3. Aplicação do instrumento de LNF;



4. Elaboração do Relatório de LNF.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO:

1. Definição dos destinatários:

A/O GF e a CP definem quais os destinatários do LDNF dentro do público-alvo estabelecido.

2. Criação do instrumento de LNF:

MC.33.15.V2

Ao nível da criação do instrumento, são tidos em conta dois aspetos principais:

- a) **Análise da tendência do mercado em termos de oferta dos centros de formação**
- b) **Análise da procura ativa/ necessidade demonstrada por parte do público-alvo no que concerne a ações de formação.**

A partir destes dois aspetos serão concebidos instrumentos de análise tais como questionários, grelhas de entrevistas ou outros que serão administrados no sentido de recolher informação relevante e retirar novos temas a definir.

3. Aplicação do Instrumento de LNF:

Este pode ser realizado localmente ao público em geral, de forma presencial, através de correio eletrónico, google forms ou outro método que se mostre relevante.

4. Elaboração do Relatório de LNF:

Realização de um relatório quantitativo e qualitativo de onde serão retiradas as conclusões sobre a oferta a ter em conta no Plano de Atividades Formativas e na elaboração das candidaturas a projetos de formação financiada.

INDICADORES E CRITÉRIOS DE ANÁLISE DO PROCESSO:

- **N.º de Inscrições**
- **N.º de Ações Realizadas**
- **Candidaturas Aprovadas**

MELHORIA CONTÍNUA – MOMENTOS DE REVISÃO:

- **Indicadores negativos que apontem para a baixa qualidade do LNF;**
- **Sugestões de melhoria.**

3.1.2. Planificação das Atividades Formativas (PAF)

ÂMBITO:

Este processo é referente ao Plano Anual de Atividades Formativa que a entidade pretende desenvolver. O período temporal do Plano coincide com o ano civil, isto é, de janeiro a dezembro.

RECURSOS HUMANOS AFETOS: GF**FLUXOGRAMA DO PROCESSO:****1. Definição das atividades formativas a desenvolver;****2. Definição de OBJETIVOS, METAS E INDICADORES para o Plano;****3. Redação do Plano de Atividades Formativas.****DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO****1. Definição das atividades formativas a desenvolver:**

MC.23.15.V3

Devem ser definidas as atividades formativas a desenvolver, tendo em conta as áreas de formação. Podem ser consideradas atividades direcionadas para populações específicas, território, parcerias e clientes, devendo estas atividades ser limitadas aos recursos necessários para plena execução.

2. Definição de objetivos, metas e indicadores para o Plano:

Devem estabelecer-se objetivos e as metas que possam ser mensuráveis ou seja, quantificados e datados. Devem ser apresentadas sob a forma de quadro os indicadores de desempenho, objetivos e metas. Sendo os indicadores de desempenho a forma como vamos medir os objetivos e as metas bem como a sua quantificação. Estes objetivos são da responsabilidade e definidos pelo GF e CP e validados pela GER.

3. Redação do Plano de Atividades Formativas:

Com base nos pontos previamente descritos, é elaborado o Plano de Atividades Formativas, definindo as áreas de formação, recursos necessários, locais de formação, a população alvo e outros elementos. O índice/estrutura está previamente definido.

INDICADORES E CRITÉRIOS DE ANÁLISE DO PROCESSO:

- **Resultados financeiros da empresa;**

- Taxa de execução das atividades formativas;
- Taxa de alcance de objetivos.

MELHORIA CONTÍNUA – MOMENTOS DE REVISÃO:

- Indicadores negativos que apontem para a baixa execução do PAF;
- Sugestões de melhoria;

3.1.3. Planeamento dos meios necessários (Humanos e Materiais)

ÂMBITO:

Este processo diz respeito à definição dos recursos humanos e materiais necessários à execução do Plano Anual de Atividades.

RECURSOS HUMANOS AFETOS: GF e CP

FLUXOGRAMA DO PROCESSO:

1. **Análise das atividades planeadas (PAF);**



2. **Definição dos recursos humanos, físicos, materiais e financeiros;**



3. **Incorporação deste conteúdo no PAF.**

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO:

1. **Análise das atividades planeadas (PAF):**

A Planificação do PAF, foi descrito no processo anterior, tendo em conta o período anual de janeiro a dezembro.

2. **Definição dos recursos por atividade:**

Deve ser definido um orçamento estimado por ação em termos de recursos humanos e materiais que sejam necessários para a atividade.

3. **Incorporação deste conteúdo no PAF:**

No PAF devem constar os recursos humanos, físicos, materiais e financeiros necessários à execução das atividades de formação e programas previstos.

INDICADORES E CRITÉRIOS DE ANÁLISE DO PROCESSO:

- **Adequação dos meios aos projetos;**
- **Resultados Financeiros da empresa.**

MELHORIA CONTÍNUA – MOMENTOS DE REVISÃO:

- **Indicadores negativos que apontem para a inadequação dos meios;**
- **Sugestões de melhoria.**

Processos da Fase do Desenvolvimento

3.2.1. Conceção ou adaptação de programas

ÂMBITO:

Este processo consiste na caracterização do processo formativo, tendo em vista colmatar as necessidades de formação prevista ou outras entretanto identificadas.

RECURSOS HUMANOS AFETOS: GF, CP e FORM

FLUXOGRAMA DO PROCESSO:

1. Identificação e clarificação da necessidade de conceber Programas de Formação;
↓
2. Identificação das atividades, tarefas e funções associadas à necessidade de desenvolvimento de competências;
↓
3. Identificação das competências a desenvolver;
↓
4. Definição do nome do Programa;
↓
5. Definição dos Objetivos Gerais do Programa;
↓
6. Definição dos Objetivos Específicos do Programa;
↓
7. Definição dos módulos e conteúdos programáticos do Programa;
↓
8. Definição do perfil base do formador;
↓
9. Definição de necessidades materiais e de equipamento;
↓
10. Caracterização da formação quanto à modalidade e forma de organização;
↓

11. Definição da duração do Programa;**12. Definição dos destinatários do Programa;****13. Definição da certificação conferida pelo Programa;****14. Validação do Programa.****DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO****1. Identificação e clarificação da necessidade de conceber Programas de Formação:** MC.02.15.V2

Devem ser tratados pelo GF e CP aspetos técnicos e pedagógicos relativos aos programas a conceber, sendo que deverá verificar-se se o Programa de Formação a conceber está disponível no CNQ.

2. Identificação das atividades, tarefas e funções associadas à necessidade de desenvolvimento de competências:

Devem ser clarificadas as atividades e tarefas associadas às competências que é necessário desenvolver.

3. Identificação das competências a desenvolver:

Em função das atividades e funções associadas requeridas, serão estabelecidas as competências a desenvolver.

4. Definição do nome do Programa:

O nome do Programa deve estar relacionado com o seu conteúdo. Pode ter na base de decisão questões relacionadas com a atividade comercial.

5. Definição dos Objetivos Gerais do Programa:

Os objetivos gerais do Programa devem estar diretamente relacionados com as competências alvo, isto é, com as competências que se verificaram estar em falta no LNF (quando aplicável). Devem traduzir competências a desenvolver no decorrer da formação e a deter com a sua conclusão.

6. Definição dos Objetivos Específicos do Programa:

Os objetivos específicos são os objetivos a alcançar no decorrer do processo formativo e que terão como resultado o alcance dos objetivos gerais. São definidos como comportamento a desenvolver no decorrer da formação.

7. Definição dos módulos e conteúdos programáticos do Programa:

Os módulos e conteúdos programáticos são os conteúdos técnicos que serão abordados no decorrer do processo formativo. A sequência de assuntos a abordar ou a sequência dos módulos deve ser coerente e em termos pedagógicos deve representar uma progressão no acesso a saberes (normalmente do mais simples para o mais complexo ou outra sequência que represente progressividade).

8. Definição do perfil base do formador:

Nesta fase deve estar definido o perfil do formador (formação de base, formação superior, experiência profissional e outra).

9. Definição de necessidades materiais e de equipamento:

Devem ser definidos as necessidades materiais e equipamentos.

10. Caracterização da formação quanto à modalidade e forma de organização:

A caracterização da formação quanto à modalidade e forma de organização deve ser tipificada para melhor sistematização dos programas, devendo ser utilizada a tipologia prevista pela DGERT, em sede de plataforma: (Modalidade: “Formações modulares” ou “Outras ações de formação contínua não inseridas no CNQ”; “Forma de Organização: “Presencial” ou “À distância”).

11. Definição da duração do Programa:

A duração do programa deve ser definida em função dos objetivos, população alvo e conteúdos programáticos.

12. Definição dos destinatários do Programa:

Os destinatários eram os previstos no LNF ou os definidos pelo cliente no “pedido de formação”.

13. Definição da certificação conferida pelo Programa:

Deve ser clarificado o tipo de certificação atribuída e se Certificado de Formação Profissional ou Certificado de Qualificações.

14. Validação do Programa:

A validação do Programa é da responsabilidade do GF.

INDICADORES E CRITÉRIOS DE ANÁLISE DO PROCESSO:

- **Qualidade dos programas de Formação.**

MELHORIA CONTÍNUA – MOMENTOS DE REVISÃO:

- **Indicadores negativos que apontem para a baixa qualidade do programa;**

- Sugestões de melhoria;

3.2.2. Concepção de suportes pedagógicos

ÂMBITO:

A concepção dos suportes pedagógicos é desencadeada pela execução de uma ação de formação, tratando-se por isso de material de apoio a uma ação. Os suportes pedagógicos consistem em Documentos de Apoio, Manuais de Formação, Bateria de Slides, Instrumentos de Avaliação, Exercícios e outros suportes.

RECURSOS HUMANOS AFETOS: GF e FORM.

FLUXOGRAMA DO PROCESSO:

1. **Clarificação do Programa de Formação (objetivos, conteúdo, duração e metodologias pedagógicas e de avaliação);**
↓
2. **Elaboração dos Documentos de Apoio;**
↓
3. **Validação dos Documentos de Apoio;**
↓
4. **Elaboração dos Manuais de Formação;**
↓
5. **Validação dos Manuais de Formação;**
↓
6. **Elaboração das Baterias de Slides;**
↓
7. **Validação da Bateria de Slides;**
↓
8. **Elaboração de Instrumentos de Avaliação;**
↓
9. **Validação dos Instrumentos de Avaliação;**
↓
10. **Elaboração de Exercícios;**

↓

11. **Validação de Exercícios.**

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES:

1. **Clarificação do Programa de Formação (objetivos, conteúdo, duração e metodologias pedagógicas e de avaliação):**

Em contexto de reunião ou através de qualquer outro meio, a CP deverá clarificar e esclarecer dúvidas ou responder a questões que o FORM possa ter sobre o Programa de Formação a desenvolver.

2. **Elaboração dos Documentos de Apoio:**

Todo o tipo de Documentos de Apoio à Formação é concebido e elaborado pelo FORM de acordo com os conteúdos programáticos e os objetivos dos Programas de Formação.

3. **Validação dos Documentos de Apoio:**

Os Documentos de Apoio devem ser validados pelo CP quanto à sua adequação aos Programas de Formação destinados, e integrado no DTP.

4. **Elaboração dos Manuais de Formação:**

Na **Multicompetências**, o Manual de Formação deve seguir a seguinte estrutura:

- **CAPA** (com nome do curso ou módulo, entidade, data, autor e eventual identificação dos financiadores, de acordo com regulamento próprio)

- **PROGRAMA BASE (Objetivos e Conteúdos)**

- **INTRODUÇÃO**

MC.31.15.V2

- **DESENVOLVIMENTO DOS CONTEÚDOS;**

- **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

Validação dos Manuais de Formação

5. **Validação dos Manuais de Formação:**

O Manual de Formação deve ser validado (na forma e conteúdo) por parte da CP, e integrado no DTP.

6. **Elaboração das Baterias de Slides:**

MC.34.15.V1

Na **Multicompetências**, a elaboração de uma Bateria de Slides é da responsabilidade do FORM, podendo seguir o modelo proposto pela CP.

7. Validação da Bateria de Slides:

Bateria de Slides deve ser validada (na forma e conteúdo) por parte da CP, e integrado no DTP.

8. Elaboração de Instrumentos de Avaliação:

Na **Multicompetências**, a Elaboração dos Instrumentos de Avaliação deve seguir a seguinte estrutura:

Identificação da Entidade Formadora;

Identificação do curso;

MC.29.15.V1

Identificação do formador;

Espaço para a identificação do formando;

Cotação máxima;

Espaço para a colocação/desenvolvimento das questões/propostas de trabalho, com a cotação por questão/proposta;

Corrigenda ou grelha de avaliação.

NOTA: O Instrumento de Avaliação pode ser

1- uma prova teórica com a respetiva corrigenda,

2- uma prova prática com a respetiva grelha de avaliação ou

3- uma proposta de trabalho, também esta, com a respetiva grelha de avaliação.

9. Validação dos Instrumentos de Avaliação:

O Instrumento de Avaliação deve ser validado (na Forma e Conteúdo) por parte da CP, e integrado no DTP.

10. Elaboração de Exercícios:

A elaboração do exercício deve ter a seguinte estrutura mínima:

Identificação da Entidade Formadora;

Nome do Exercício;

Objetivos do Exercício;

Desenvolvimento do Exercício;

Discussão e interpretação do Exercício;

Observações;

Bibliografia.

11. Validação de Exercícios:

O exercício deve ser validado (na forma e conteúdo) por parte da CP, e integrado no DTP.

INDICADORES E CRITÉRIOS DE ANÁLISE DO PROCESSO:

- **Auscultação relativa à satisfação com a documentação distribuída pelos formandos(as), verificado através do Indicador de Satisfação com a documentação distribuída na Reação à Formação.**

MELHORIA CONTÍNUA – MOMENTOS DE REVISÃO:

- **Indicadores negativos que apontem para a baixa qualidade dos suportes pedagógicos;**
- **Sugestões de melhoria.**

3.2.3. Seleção e afetação dos recursos humanos e entidades envolvidas no processo formativo

ÂMBITO:

Este processo diz respeito à seleção e afetação de recursos humanos envolvidas em projetos formativos (planos ou ações de formação), previstos ou não no Plano de Atividades Formativas.

RECURSOS HUMANOS AFETOS: DG, GF

FLUXOGRAMA DO PROCESSO:

1. Identificação da necessidade de seleção e afetação de recursos humanos e entidades envolvidas no processo;



2. Seleção dos recursos humanos;



3. Identificação de potenciais parceiras de negócios;



4. Seleção de potenciais parceiros;



5. Estabelecimento de contacto;



6. Elaboração de contrato/protocolo;



7. Assinatura do ato.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO:

1. Identificação da necessidade de seleção e afetação de recursos humanos e entidades envolvidas no processo:

Perante novas oportunidades de projetos formativos, a **Multicompetências** deve identificar a necessidade de contratar recursos humanos ou estabelecer parcerias que os permitam desenvolver.

2. Seleção dos recursos humanos:

A seleção de recursos humanos, prende-se com a necessidade de alargar o âmbito de ação da **Multicompetências**, podendo ser desde FORM, CP ou TF. Para tal deverá verificar na sua base de dados de recursos humanos

existentes na entidade se existe o profissional com o perfil indicado, ou caso não exista, proceder à colocação de anúncios com vista à obtenção dos candidatos com as competências chave necessárias. Poderá haver lugar a um processo de seleção baseado em entrevistas ou outro tipo de provas.

3. Identificação de potenciais parceiras de negócios:

Face a novas oportunidades formativas, a **Multicompetências** procura no mercado parceiras técnico-científicas para realizar um protocolo com ganhos mútuos para ambas as partes.

4. Seleção de potenciais parceiros

Seleção de acordo com as necessidades identificadas (localização, área de educação e formação).

5. Estabelecimento de contacto:

O contato com os potenciais candidatos, parceiros de negócios ou entidades acolhedoras de estágios é feito através de chamada telefónica ou email, sendo posteriormente marcada uma reunião.

6. Elaboração de contrato/protocolo:

O contrato ou protocolo com qualquer uma das entidades ou recursos humanos a contratualizar deve ser elaborado a partir dos objetivos definidos pelas duas partes, devendo ficar claramente definidos os ganhos e as responsabilidades de cada uma das partes envolvidas.

7. Assinatura do ato:

O documento elaborado é assinado e arquivado na pasta respetiva.

INDICADORES E CRITÉRIOS DE ANÁLISE DO PROCESSO:

- **Desempenho dos recursos humanos, verificado através das avaliações realizadas.**
- **Capacidade de resposta das parcerias face às novas oportunidades de negócio.**
- **Satisfação dos formandos(as) verificada através das avaliações realizadas.**

MELHORIA CONTÍNUA – MOMENTOS DE REVISÃO:

- **Indicadores negativos que apontem para problemas que ocorrem em ações de formação desenvolvidas;**
- **Sugestões de melhoria.**

3.2.4. Promoção e divulgação das intervenções

ÂMBITO:

A promoção e a divulgação são seguidas da execução de uma ou várias ações de formação. Trata-se de dar a conhecer ao público as ações previstas, com vista à obtenção de inscrições.

RECURSOS HUMANOS AFETOS: DG, GF, CP, TF e TM

FLUXOGRAMA DO PROCESSO

1. Definir instrumento de promoção e divulgação;



2. Definir os meios de divulgação;



3. Executar a promoção e divulgação.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO:

1. **Definir instrumento de promoção e divulgação:**

De acordo com o conteúdo e o intuito da ação, GF em conjunto com o CP e TM, deverá definir qual o melhor instrumento de promoção e divulgação.

2. **Definir os meios de comunicação:**

A **Multicompetências** utiliza diferentes canais de divulgação da oferta formativa que desenvolve, variando em função dos temas abordados nas formações e cursos e dos potenciais destinatários da formação. As principais formas de divulgação utilizadas são:

1. Site da **Multicompetências** possibilitando também o preenchimento da ficha de inscrição online;
2. Folhetos informativos sobre as formações e cursos, entregues em mão ou dispostos em locais públicos e privados;
3. Outras iniciativas de promoção da empresa como participação em feiras de emprego, exposições, apresentação em instituições universitárias;
4. Ações de emailing, webmarketing e divulgação em redes sociais (Facebook);

3. Executar a promoção e divulgação:

Definidos os meios e os instrumentos, procede-se à execução, por parte do TM, dessa mesma promoção e divulgação com antecedência de pelo menos um mês para a efetiva concretização da ação de formação nos prazos previstos para o seu arranque.

Neste processo, sempre que haja exigências ao nível da publicitação das ações de formação, nomeadamente na colocação de insígnias e logótipos, a **Multicompetências** deve seguir escrupulosamente essas regras.

INDICADORES E CRITÉRIOS DE ANÁLISE DO PROCESSO:

- **N.º de Inscrições**
- **N.º de Ações Realizadas**

MELHORIA CONTÍNUA – MOMENTOS DE REVISÃO:

- **Indicadores negativos que apontem para a falta de qualidade dos instrumentos de divulgação e conseqüente falta de inscrições;**
- **Sugestões de melhoria**

3.2.5. Seleção dos Formandos(as) e constituição dos grupos de formação

ÂMBITO: A seleção dos Formandos(as) e constituição de grupos de formação ocorre quando existem diversas inscrições que permitem constituir grupos de formação relativamente homogêneos e que terão de ter em conta o enquadramento legal aplicável.

RECURSOS HUMANOS AFETOS: CP e TF

FLUXOGRAMA DO PROCESSO

1. Receção de inscrições;



2. Preenchimento/ satisfação dos requisitos formais exigidos;



3. Inserção no grupo de formação.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO:

1. Receção de inscrições:

MC.75.19.V1

As inscrições podem surgir por via eletrónica, através da demonstração clara de frequentar formação na **Multicompetências** ou presencialmente nas instalações, devendo para tal o TF dar a conhecer mais em pormenor as ações previstas com o conseqüente preenchimento de ficha de inscrição.

MC.14.15.V1

2. Preenchimento/ satisfação dos requisitos formais exigidos:

Dependendo da modalidade de formação pretendida, há que analisar a satisfação dos requisitos necessários, através dos seguintes aspetos:

1. Idade

2. Nível de formação

3. Perfil Profissional

4. Situação perante o emprego

5. Outros formalismos impostos pela legislação aplicável.

NOTA: Pode haver outros pré-requisitos previstos, nomeadamente quando a formação é financiada. Nessas situações, deverão ser considerados esses pré-requisitos.

3. Inserção no grupo de formação:

Reunidas as condições e analisadas pela equipa pedagógica, deve-se inserir o formando num grupo de formação e dar início à mesma.

INDICADORES E CRITÉRIOS DE ANÁLISE DO PROCESSO:

- **N.º de ações de formação;**
- **N.º de desistências;**
- **Avaliação de satisfação por parte do formador e dos formandos(as).**

MELHORIA CONTÍNUA – MOMENTOS DE REVISÃO:

- **Indicadores negativos que apontem para falta de inscrições;**
- **Sugestões de melhoria.**

3.2.6. Articulação dos diferentes intervenientes do processo formativo

ÂMBITO:

A articulação dos diferentes intervenientes do processo formativo, trata-se da mediação da relação entre formadores e formandos(as) e entidade formadora, tendo em vista o entrosamento e a qualidade da comunicação entre a tríade envolvida no processo formativo.

RECURSOS HUMANOS AFETOS: CP e FORM.**FLUXOGRAMA DO PROCESSO:****1. Reuniões de preparação das ações de formação;****2. Abertura, apresentação do Programa;****3. Acompanhamento das ações de formação;****4. Encerramento da ação de formação.****DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO:****1. Reuniões de preparação das ações de formação:**

Sempre que se julgue necessário, nomeadamente quando os programas são executados pela primeira vez, por vários formadores e/ou em instalações/localidades diferentes das da **Multicompetências**, deve ser cuidada a forma de comunicação entre formadores e entidade formadora. O CP deve ter especial cuidado com a comunicação do programa, cronograma, local de realização da formação, entre outros, promovendo reuniões com a equipa de formadores sempre que possível.

2. Abertura - apresentação do Programa, Cronograma e Formadores:

A apresentação da ação de formação, programa de formação, cronograma e formador(es) é feita num primeiro momento da ação de formação pelo CP. Caso a ação de formação tenha diferentes formadores conforme os módulos, a apresentação do formador deve ser feita no início de cada módulo. Serão ainda apresentadas as regras da ação de formação (entrega e comunicação aos Formandos(as) do Programa, Cronograma e outros esclarecimentos). Devem ser esclarecidas quaisquer dúvidas ou questões dos formandos(as) relativas aos cronogramas e programa de formação. O CP deve disponibilizar-se para eventuais contactos posteriores ao nível de esclarecimentos necessários ou outros.

3. Acompanhamento das Ações de Formação:

O CP, enquanto responsável pelo processo, pode intervir em qualquer momento para efetuar qualquer tipo de ajuste que vise o alcance dos objetivos pedagógicos e a Satisfação dos Clientes. Deve estar especialmente atento às relações entre FORM e Formandos(as). No caso de haver mais do que um FORM envolvido, deve ter também cuidado com o entrosamento entre Formadores, nomeadamente nas interligações entre os conteúdos abordados. Deve criar vias de comunicação com os formandos(as) através de um contacto telefónico e um endereço de email direto.

Qualquer ocorrência relevante, nomeadamente desistências (mesmo prévias ao início das ações de formação), devem ser registadas na “Ficha de Ocorrências”.

4. Encerramento da ação de formação:

O CP deve encerrar a ação de formação, terminando todas as atividades relacionadas com ela, verificando os pagamentos e a documentação necessária para a emissão dos certificados. Deve efetuar a despedida dos Formandos(as) com cordialidade e agradecimentos. O CP deve esclarecer qualquer dúvida ou questão que os Formandos(as) tenham acerca da ação de formação frequentada.

No final da execução da Ação de Formação o CP ou o FORM solicitam o preenchimento da “Ficha de Reação à Formação dos Formandos(as)”.

INDICADORES E CRITÉRIOS DE ANÁLISE DO PROCESSO:

- **Grau de satisfação do cliente, verificado através do Indicador de Satisfação do formulário de reação à formação formados e formadores**

MELHORIA CONTÍNUA – MOMENTOS DE REVISÃO:

- **Indicadores negativos que apontem para a falta de qualidade do serviço prestado;**
- **Sugestões de melhoria.**

3.2.7. Organização e gestão da informação relativa à atividade formativa

ÂMBITO:

A organização e gestão da informação relativa à atividade traduz-se na constituição e manutenção do DTP. Trata-se de um dossier físico, com um conjunto de documentos que tem que existir antes do início da ação de formação. Resulta ainda num conjunto de evidências da interação entre a CP, FORM e formandos(as). A sua organização e gestão representam a formalização de uma ação de formação.

RECURSOS HUMANOS AFETOS: CP e FORM**FLUXOGRAMA DO PROCESSO:****1. Preparação do DTP;****2. Verificação do DTP;****3. Fecho do DTP.****DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO:****1. Estrutura do DTP:**

Ação:	Formato		Aplicável	
	Papel	Informático	Sim	Não
1. Caracterização da ação				
Programa				
Cronograma				
Regulamento da Atividade Formativa				
2. Materiais pedagógicos e recursos didáticos				
Manuais e Textos de Apoio				
Seleção de Espaços e Equipamentos (recursos didáticos)				
Protocolo de cedência de instalações				
3. Formadores				
Processo de Seleção - Formador(a)				
Certificado de Competências Pedagógicas (CCP)				
CV				
Certificados de Habilitações + Certificados complementares				
Contrato de prestação de serviços				
4. Formandos				
Processo de seleção de formandos(a)				
Fichas de Inscrição + documentos pessoais				
Contratos de Formação				
Lista de formandos com seguro de acidentes pessoais				
5. Estágios e Visitas				
Relatórios de Acompanhamento de Estágios				
Visitas e Outras atividades Formativas validadas pelos Formadores				
6. Folhas de Presença / Planos de Sessão/ Ocorrências				
Folhas de Presenças e Sumário				
Planos de Sessão				
Registo de Ocorrências				
7. Instrumentos de Avaliação				
Teste Diagnóstico (oral/escrito)				
Teste de avaliação final				
Corrigenda do teste de avaliação				
Estágios Realizados				
8. Instrumento de Avaliação, Reação / Satisfação				
Avaliação da satisfação da formação - Formandos				
Avaliação da satisfação da formação - Formadores				
9. Pauta de avaliação				
Pauta de Avaliação Final				
10. Metodologias e Instrumentos utilizados no acompanhamento				
Relatório de Acompanhamento - Abertura da ação				
Relatório de Acompanhamento - Intercalar da ação				
Relatório de Acompanhamento - Encerramento da ação				
11. Informação e divulgação da ação				
Folheto de publicidade / Publicidade redes sociais				
12. Certificados				
Digitalização dos Certificados emitidos				
Registo de envio de Certificados - CTT				
13. Acompanhamento pós-formação				
Questionário pós formação (enviado automaticamente 6 meses após o término)				
Relatório pós formação				
14. Relatório final da ação				
Relatório Final de Avaliação da Formação				

Gestão/Coord. Pedagógica

2. Verificação do DTP:

Nesta fase, o CP deve confirmar se toda a documentação necessária se encontra no DTP, de forma a poder fechá-lo.

3. Fecho do DTP:

O fecho do DTP traduz-se numa verificação da existência e correto preenchimento de todas as evidências previstas.

INDICADORES E CRITÉRIOS DE ANÁLISE DO PROCESSO:

- **Falhas ao nível da documentação necessária no início das ações de formação;**
- **Fecho correto do DTP, sendo a sua verificação feita no momento do BAF.**

MELHORIA CONTÍNUA – MOMENTOS DE REVISÃO:

- **Indicadores negativos que apontem para reclamações relacionadas com o DTP;**
- **Sugestões de melhoria.**

Processos da Fase de Avaliação

3.3.1. Avaliação das Aprendizagens

ÂMBITO:

Este processo diz respeito à avaliação de aprendizagem através do apuramento da classificação final por parte do formador e validação posterior pelo Coordenador pedagógico, levando à emissão do certificado final.

RECURSOS HUMANOS AFETOS: CP e FORM

FLUXOGRAMA DO PROCESSO:

1. Comunicação Inicial da Metodologia de Avaliação;



2. Aplicação do instrumento de avaliação;



3. Apuramento da Classificação;



4. Comunicação das Avaliações.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO:

1. Comunicação Inicial da Metodologia de Avaliação:

O formador ou o CP (eventualmente os dois) ao fazer apresentação do módulo nomeadamente os objetivos previstos para a ação, deve também informar os formandos(as) sobre qual a metodologia de avaliação, nomeadamente se inclui “Avaliação das Aprendizagens” e qual a forma desta ser realizada: avaliação contínua, avaliação sumativa, diagnóstica, ou outra, ou a combinação delas. É importante a sua clarificação.

2. Aplicação do Instrumento de Avaliação:

O formador deve criar um instrumento de avaliação e aplicá-lo no final do módulo ou não, consoante a metodologia de avaliação prevista.

3. Apuramento da Classificação:

Após a aplicação do instrumento, o formador deve corrigir, avaliar e criar uma grelha de classificação.

MC.85.19.V2

INDICADORES E CRITÉRIOS DE ANÁLISE DO PROCESSO:

- **Percentagem de aprovações.**

MELHORIA CONTÍNUA – MOMENTOS DE REVISÃO:

- **Indicadores negativos que apontem para a baixa qualidade dos instrumentos de avaliação;**
- **Sugestões de melhoria.**

3.3.2. Avaliação da Satisfação

ÂMBITO:

A avaliação de satisfação trata-se de verificar através de instrumentos o grau de satisfação dos diferentes atores envolvidos no processo formativo, nomeadamente os Formandos(as) e os Formadores.

RECURSOS HUMANOS AFETOS: GF, CP, FORM, Formandos(as)

FLUXOGRAMA DO PROCESSO:

1. **Aplicação do instrumento de avaliação de reação ao FORM;**
↓
2. **Aplicação do instrumento de avaliação de reação aos Formandos(as);**
↓
3. **Identificação de não conformidade;**
↓
4. **Inclusão da não conformidade identificada no BAF.**

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO:**1. Aplicação do instrumento de avaliação de reação ao FORM:**

Após o término da ação de formação, o CP ao fazer o encerramento da ação deve dirigir-se ao grupo e aplicar o instrumento de avaliação de reação, sob forma de documento cuja a identificação do formando é facultativa. Estes documentos devem ser integrados no DTP.

2. Aplicação do instrumento de avaliação de reação aos Formandos(as):

Após o término da ação de formação, o FORM deve fazer avaliação da formação como um todo, ou seja, avaliar o grupo de formandos(as), a prestação do CP e da entidade formativa.

3. Identificação de não conformidade:

O CP deve, quando faz o fecho do DTP, verificar as fichas de avaliação de reação de todos os intervenientes por forma a verificar alguma anomalia ou não conformidade que esteja apontada, com vista a melhoria efetiva das ações de formação.

4. Inclusão da não conformidade identificada no BAF:

O GF deve incluir no BAF a não conformidade identificada pelo CP e proceder ao tratamento da mesma, mediante apresentação de ação corretiva.

INDICADORES E CRITÉRIOS DE ANÁLISE DO PROCESSO:

- **Percentagem da satisfação.**

MELHORIA CONTÍNUA – MOMENTOS DE REVISÃO:

- **Indicadores negativos que apontem para a ausência de respostas de avaliação;**
- **Sugestões de melhoria.**

3.3.3. Tratamento de ocorrências e reclamações

ÂMBITO:

As ocorrências anormais e as reclamações de clientes terão que ser tratadas e geridas com o máximo de cuidado, uma vez que representam uma situação negativa da atividade da **Multicompetências**.

Entende-se por “ocorrência” um facto registado relativamente a acontecimentos no decorrer de uma Ação de Formação, podendo ser relatado pelo CP, FORM ou pelos Formandos(as).

A “reclamação” é um facto registado por escrito pelo cliente.

São tratadas pelo mesmo processo, mas têm importância e impactos diferentes na atividade desenvolvida.

RECURSOS HUMANOS AFETOS: GF

FLUXOGRAMA DO PROCESSO:

1. Registo de reclamação ou registo de ocorrência;



2. Tratamento e análise da reclamação ou ocorrência;



3. Resposta à reclamação ou ocorrência.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO

1. **Registo de reclamação ou registo de ocorrência:**

Qualquer interveniente na atividade formativa poderá proceder à realização de uma reclamação junto da Multicompetências por intermédio de dois meios que lhe são disponibilizados:

- Preenchimento do Livro de Reclamações – disponível no espaço de atendimento ou via online;
- Preenchimento do Ficha de Ocorrências – disponível nas instalações onde decorre a formação. O tratamento das ocorrências faz parte da política de orientação para a melhoria contínua e para a satisfação das necessidades e das expectativas dos que participam nas ações formativas ministradas pela **Multicompetências**.

2. Tratamento e análise da reclamação ou ocorrência:

Qualquer colaborador que rececione uma reclamação deverá encaminhar a mesma para a Gestora de Formação;

Deverá sempre ser disponibilizado ao cliente o preenchimento do Registo de Ocorrências ou do Livro de reclamações;

Após a receção da reclamação esta deverá ser analisada de forma a determinar o seu fundamento, assim como a análise das suas causas;

Todas as reclamações deverão ser registadas, analisadas e respondidas por escrito ou por e-mail no prazo máximo de 15 dias;

Concluído o tratamento da reclamação, o cliente é sempre informado da resolução.

3. Resposta à reclamação ou ocorrência:

Depois de ouvidas as partes envolvidas, a apreciação das reclamações será efetuada pela Gestora de Formação, sendo emitido o respetivo parecer, por escrito e enviado ao interessado por via eletrónica ou por via CTT, no prazo máximo de 15 dias a contar da data de receção da participação.

A recolha de reclamações e sugestões das partes interessadas são processadas e tratadas com vista à melhoria contínua da atividade formativa.

INDICADORES E CRITÉRIOS DE ANÁLISE DO PROCESSO

- **Cumprimento do prazo de 15 dias para resposta a ocorrências e reclamações, verificado através do indicador de número de dias para resposta a Ocorrências e Reclamações registado no BAF.**

MELHORIA CONTÍNUA – MOMENTOS DE REVISÃO

- **Indicadores negativos que apontem para excesso de ocorrências;**
- **Sugestões de melhoria.**

3.3.4. Acompanhamento pós formação

ÂMBITO:

A avaliação pós-formação diz respeito à transferência de competências para o contexto de trabalho, que tenham relação com a ação de formação frequentada. Trata-se de um processo de recolha, tratamento e análise de dados sobre comportamentos que indiquem a referida transferência de competências. Pode ser incluída informação sobre impactos desses comportamentos no contexto do antigo formando.

No caso de formação frequentada que vise a integração no mercado de trabalho, serão recolhidos, tratados e analisados dados sobre a empregabilidade dos formandos(as).

Usualmente é realizada a recolha de dados sob a forma de questionário preenchido online, 6 meses depois da formação frequentada.

RECURSOS HUMANOS AFETOS: GF e CP

FLUXOGRAMA DO PROCESSO:

1. Envio automático via Forínsia do questionário de avaliação;



2. Tratamento dos dados recolhidos;



3. Análise dos dados e inclusão no BAF.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO:

1. Envio automático via Forínsia do questionário de avaliação:

6 meses após a conclusão de uma ação de formação com mais de 8 horas, é iniciado o processo de avaliação pós-formação.

2. Tratamento dos dados recolhidos:

O tratamento dos dados é feito de forma automática pela plataforma Forínsia.

3. Análise dos dados e inclusão no BAF:

Os dados obtidos através da plataforma Forínsia são incluídos no BAF, gerando medidas corretivas que deverão ser incorporadas no PAF do ano imediatamente a seguir.

INDICADORES E CRITÉRIOS DE ANÁLISE DO PROCESSO:

- **Realização de estudos pós- formação com periodicidade anual;**
- **Qualidade da amostra dos estudos Pós-Formação.**

MELHORIA CONTÍNUA – MOMENTOS DE REVISÃO:

- **Indicadores negativos que apontem para a baixa da informação resultantes da Avaliação Pós Formação;**
- **Sugestões de melhoria.**

3.3.5. Análise dos resultados anuais de atividade

ÂMBITO:

A análise dos resultados anuais de atividade traduz-se na elaboração do Balanço de Atividades Formativas (BAF) que consiste na análise da execução da atividade formativa da **Multicompetências**. Ocorre anualmente e tem por referência o PAF. Também é o momento de monitorização da execução dos processos que constam do presente MQAF.

Origina *inputs* no PAF, tendo em vista a melhoria contínua do sistema e da atividade da **Multicompetências**.

Por norma, será desenvolvido no mês de janeiro de cada ano civil.

RECURSOS HUMANOS AFETOS: DG, GF**FLUXOGRAMA DO PROCESSO:**

1. Definição/clarificação da base de informação do BAF;



2. Tratamento da informação e redação do BAF;



3. Validação do BAF.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO:**1 – Definição/clarificação da base de informação do BAF:**

É clarificada e recolhida a fonte de dados a tratar e analisar no BAF – deve ser analisado o PAF de referência e estruturado o documento a redigir.

2 – Tratamento da informação e redação do BAF:

O BAF é desenvolvido a partir de dados pré-existentes e usualmente já tratados. Esses dados constam nos DTP ou em bases de dados com origem na administração de questionários.

3 – Validação do BAF:

O BAF é redigido pelo GF sempre validado pelo DG.

INDICADORES E CRITÉRIOS DE ANÁLISE DO PROCESSO:

- Realização anual do BAF;
- Disponibilidade de informação previamente tratada para realização do BAF;
- Profundidade das análises do BAF, verificada através de uma análise estratégica,

quantitativa e qualitativa.

MELHORIA CONTÍNUA – MOMENTOS DE REVISÃO:

- **Sugestões de melhoria.**

4. Instrumentos e modelos associados aos processos

Os instrumentos e modelos associados aos processos encontram-se disponíveis em formato digital na plataforma Forinsia e na rede interna da **Multicompetências**.