

## ASCUDT - Associação Sócio-Cultural dos Deficientes de Trás-os-Montes



### Manual de Qualidade da Atividade Formativa



(Setembro 2014)

## I. INTRODUÇÃO – ENQUADRAMENTO DO DOCUMENTO

### 1. ÍNDICE

<b>I.</b>	<b>INTRODUÇÃO – ENQUADRAMENTO DO DOCUMENTO</b>
1	1. Índice
2	2. Lista de Revisões Efetuadas
3	3. Manual de Qualidade da Atividade Formativa da Atividade Formativa – Enquadramento e Objetivos
5	4. Informação explicativa sobre a organização do documento
7	5. Promulgação
8	6. Política da Instituição
<b>II.</b>	<b>CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE - ASCUDT</b>
9	1. Apresentação da Instituição
11	2. Organograma geral
12	3. Descrição genérica das funções associadas à atividade formativa
16	4. Descrição genérica das instalações e recursos materiais
18	5. Política e estratégia para a atividade formativa
18	6. Descrição genérica da actividade formativa
<b>III.</b>	<b>SISTEMA DE GESTÃO DA FORMAÇÃO – CARACTERIZAÇÃO DOS PROCESSOS DA ACTIVIDADE FORMATIVA</b>
22	1 – Requisitos da Formação
25	2 – Estrutura Documental do Sistema de Gestão da Formação
26	3 - Identificação dos Processos da atividade formativa
28	4 – Caracterização dos Processos da atividade formativa
<b>IV.</b>	<b>MODELOS DOS DOCUMENTOS, INSTRUMENTOS E REGISTOS REFERENCIADOS EM CADA PROCESSO</b>

**2. LISTA DE REVISÕES EFETUADAS**

<b>NÚMERO DA REVISÃO</b>	<b>PÁGINAS REVISTAS</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>DATA</b>
0	---	Redação inicial da Edição 1	15.11.2013

### 3. MANUAL DA QUALIDADE DA ATIVIDADE FORMATIVA – ENQUADRAMENTO E OBJETIVOS

O Manual de Qualidade da Atividade Formativa é o documento que identifica e descreve os processos, metodologias, procedimentos, intervenientes e recursos utilizados pela Instituição nas diferentes fases de desenvolvimento do processo formativo, e traduz as práticas em vigor na entidade relativamente à prestação de serviços de Formação Profissional.

O Manual de Qualidade da Atividade Formativa tem por objetivos:

- Definir os processos de formação numa perspetiva operacional, técnica e metodológica;
- Estruturar e uniformizar os procedimentos internos, incorporá-los na atividade regular da Instituição, designadamente no âmbito do Sistema de Gestão, e divulgá-los a toda a equipa de trabalho;
- Concentrar num único documento os processos internos de desenvolvimento da formação que sirva de orientador à ação da Instituição;
- Demonstrar o cumprimento dos requisitos do referencial de qualidade de certificação de entidades formadoras;
- Potenciar a avaliação permanente da atividade formativa da Instituição, visando a melhoria contínua.

O Manual de Qualidade da Atividade Formativa é elaborado pelo Gestor da Formação e aprovado pela Direção e revisto sempre que o conteúdo do mesmo apresente diferenças significativas relativamente às práticas, ou sejam encontrados erros ou omissões. É condição fundamental que o Manual permaneça permanentemente atualizado.

As revisões identificam a atualização do Manual e de cada página respetivamente, são numeradas sequencialmente até que uma nova edição incorpore todas as revisões anteriores. Apenas o Gestor de Formação detém autorização para proceder a alterações do Manual, as quais serão ratificadas pela Direção, que procederá à promulgação da respetiva edição revista.

O original do Manual está na posse do Gestor da Formação, sendo disponibilizado um exemplar na página [www.ascudt.org.pt](http://www.ascudt.org.pt).

Trata-se de um documento interno de acesso restrito aos colaboradores autorizados, qualquer utilização abusiva será tratada nas instâncias devidas.

#### **4. INFORMAÇÃO EXPLICATIVA SOBRE A ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO**

O Manual de Qualidade da Atividade Formativa está estruturado nos seguintes capítulos:

1. *Introdução - Enquadramento do documento*
2. *Caracterização da entidade*

Tem como objetivo caracterizar de forma genérica a entidade formadora, a sua atividade e estrutura e enquadrar a aplicação deste documento na sua organização interna.

3. *Sistema de Gestão da Formação - caracterização dos processos da atividade formativa*

Tem como objetivo proceder à identificação de todos os processos adotados no âmbito da atividade formativa, apresentando um índice dos mesmos, organizados na lógica do ciclo formativo, contemplando os momentos principais de planeamento, desenvolvimento e avaliação da formação.

A caracterização dos processos identificados da atividade formativa visa a descrição operacional de cada processo, metodologias e critérios de aplicação, incluindo para cada processo os seguintes elementos:

- Identificar o processo (designação) e âmbito de aplicação;
- Identificar / descrever ligação a outros processos;
- Identificar o responsável de cada processo;
- Identificar as funções / recursos humanos afetos a cada atividade;
- Identificar entradas de cada processo;
- Descrever as atividades principais associadas ao processo;
- Descrever as metodologias e critérios utilizados;
- Identificar os documentos e/ou instrumentos associados a cada atividade;
- Identificar as saídas (resultados/produtos de cada processo);
- Identificar o (s) indicador (es) de desempenho do processo – monitorização;
- Melhoria contínua: identificar os momentos de revisão e atualização do processo.

4. *Modelos dos documentos, instrumentos e registos referenciados em cada processo*

Integra os modelos dos documentos, instrumentos, registos e outros, respeitantes a todas as atividades e processos identificados e caracterizados. A normalização dos documentos permite assegurar que todos os colaboradores utilizem o modelo adequado a cada atividade ou processo. Todos os impressos e registos estão codificados e identificados na listagem de codificação e revisão da documentação, anexa a este manual, através da qual se efetua o controlo da conceção, distribuição e revisão, assegurando a permanente atualização dos mesmos. O Manual de Qualidade da Atividade Formativa remete para os códigos dos documentos referenciados em cada processo, sendo que os respetivos impressos encontram-se em anexo.

## **1. PROMULGAÇÃO**

A Instituição, certifica que este Manual de Qualidade da Atividade Formativa refere de forma adequada os meios adotados para assegurar a qualidade dos produtos e serviços fornecidos. Constitui assim, o suporte material à execução do conjunto de ações correspondentes ao Sistema de Gestão da Formação e determina a sua aplicação a todas as áreas envolvidas.

O Sistema de Gestão da Formação descrito neste manual, está definido e implantado no âmbito das atividades formativas nas áreas de:

- a) Para os clientes:
  - 762. Trabalho social e orientação
  - 481. Ciências Informáticas
  - 621. Produção agrícola e animal
- b) Para os colaboradores:
  - 729. Saúde
  - 482. Informática na ótica do utilizador

A Direção promulga as disposições contidas no presente Manual de Qualidade da Atividade Formativa e reafirma que compete a todos os colaboradores observar, a todos os níveis, o cumprimento das determinações que dele constam.

## 5. POLÍTICA DA INSTITUIÇÃO

### 5.1. Missão

Apoiar a plena inclusão de todas as pessoas com deficiência na sociedade - Inclusão e Cidadania Sempre em Construção!

### 5.2. Valores

- **Dignidade da Vida Humana** - A ASCUDT é para todos, onde todas as diferenças possam conviver solidária e condignamente. A resolução dos problemas da deficiência não pode passar por uma marginalização plural, por meter os portadores de uma certa diferença num gueto, mas antes promover e proporcionar-lhes uma qualidade de vida digna.

- **Igualdade de Oportunidades** - Só uma verdadeira sociedade inclusiva e fraterna, sem discriminação nem preconceitos, poderá permitir uma efetiva inclusão da pessoa com deficiência. A todas as partes interessadas (clientes, colaboradores, parceiros) devem ser garantidas um tratamento igual sem distinção de ascendência, sexo, raça, língua, religião, convicções políticas ou ideológicas, situação económica ou condição social.

- **Responsabilidade Social** – A responsabilidade social decorre da sua definição estatutária e da sua permanente lógica de ação. O desenvolvimento de atividades e a prestação de serviços aos clientes com deficiência, bem como a construção de equipamentos, obedecem a critérios de sustentabilidade, no respeito pelos princípios ecológicos no sentido do equilíbrio homem/meio contribuindo para uma sociedade mais justa.

- **Cidadania Ativa** – Os princípios organizativos assentam em valores explícitos, tais como: a liberdade, a igualdade, a autonomia, a coesão e a inclusão social no sentido de promover a pessoa com deficiência sob o ponto de vista conjugado do exercício dos seus direitos e do cumprimento dos seus deveres na realização de uma cidadania plena.

- **Confidencialidade** - É um princípio deontológico pelo qual todos os colaboradores se deverão reger, resguardando todas as informações, conhecimentos e dados pessoais dos clientes e todo o "know-how" que a organização lhes proporciona para o eficaz desempenho da sua função, do desenvolvimento eficiente da sua atividade e da garantia da confiança mútua entre as partes interessadas.

- **Rigor** - Como princípio do eficaz e eficiente desenvolvimento das atividades diárias da ASCUDT e da cuidadosa execução das tarefas e registo exato de acordo com os procedimentos pré definidos. O rigor pressupõe a honestidade, a moralidade e o perfeccionismo do profissional face às exigências que o sistema de gestão da qualidade implica.

- **Privacidade** – O direito à privacidade individual deverá ser respeitada entre todos preservando os espaços, bens e tempos afetos ao bem-estar dos clientes. Relaciona-se com a capacidade de cada indivíduo viver, estar e conviver de forma harmoniosa sem ultrapassar e pisar os limites da individualidade e intimidade do outro.

- **Integridade** - Respeitar os deveres e os direitos de todas as partes interessadas e as regras organizacionais de conduta, utilizando comportamentos, atitudes e ações baseados em princípios morais e éticos que permitam a proliferação de sentimentos de pureza, respeito, união e convivência sã entre todos.

### 5.3. Visão

- Seremos uma instituição de referência a nível distrital na promoção da qualidade de vida da pessoa com deficiência.

- Teremos a maioria dos nossos clientes integrados a nível sociocultural, formativo e profissional.

- Criaremos sinergias e parcerias relevantes para a sustentabilidade organizacional.

- Implementaremos serviços de apoio às pessoas com deficiência e comunidade em geral.

## **5.4. Políticas**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso com a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e de outras entidades interessadas. Para garantir a execução da política da qualidade, a organização deve controlar a conformidade dos processos. A gestão da qualidade deve melhorar a sustentabilidade da organização.

### **1. Política da Qualidade de Vida**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao seu desempenho no domínio da qualidade de vida dos clientes, incluindo higiene, saúde, segurança e conforto.

### **2. Política de Parcerias**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à cooperação com outras entidades, públicas ou privadas, para explorar sinergias de modo a melhorar a sustentabilidade organizacional. As parcerias devem, por isso, ser voluntárias, permitirem vantagens recíprocas e envolver a dimensão económica, humana e ambiental.

### **3. Política de responsabilidade social**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao desenvolvimento da comunidade onde opera. Este compromisso abrange o domínio ambiental, económico, social e cultural e não visa obter benefícios diretos.

### **4. Política da Ética**

A organização define, implementa, controla e melhora continuamente o seu compromisso relativo a valores morais fundamentais, orientados para a prevenção de riscos desnecessários e organização das práticas que respeitem os valores da organização, bem como, a prevenção de abuso físico, mental e financeiro.

### **5. Política da Participação**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à participação e inclusão dos seus clientes e à participação de outras entidades interessadas na melhoria dos processos da qualidade em todos os níveis da organização.

### **6. Política dos Recursos humanos**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao processo de recrutamento, seleção, formação e avaliação dos colaboradores de modo a promover a melhoria da sua qualificação e do seu desempenho e a garantir igualdade de oportunidades de formação, desempenho, promoção e remuneração.

#### **6.1 Política de Avaliação de Desempenho**

Os processos de Avaliação de Desempenho devem 1) permitir identificar desvios positivos e/ou negativos que dificultam o exercício adequado dos cargos e das funções, 2) promover a melhoria de desempenho dos colaboradores da organização através da adoção de planos de melhoria pessoal e 3) facilitar e fundamentar a mobilidade funcional.



## **6.2 Política da qualificação profissional**

Os processos de gestão da formação devem 1) estimular a melhoria da certificação escolar dos colaboradores, 2) promover a melhoria de conhecimentos e competências dos colaboradores e 3) adequar as capacidades dos colaboradores à execução das suas políticas e funções.

## **6.3 Política de gestão de carreiras**

Os processos de gestão de carreiras devem 1) respeitar as convenções coletivas de trabalho, 2) permitir a progressão aos membros mais qualificados para o exercício dos cargos em vacatura, 3) adotar esquema de remuneração adequado às possibilidades da organização e ao desempenho das equipas e 4) reter os colaboradores mais promissores e capacitados.

**6.4 Política de Recrutamento e Seleção:** Os processos de recrutamento e seleção devem permitir a procura e a escolha de colaboradores que promovam a valorização do capital humano; permitir a melhoria da qualidade dos processos e da sustentabilidade da organização: promover a igualdade de oportunidades entre os candidatos e escolher apenas com base em critérios meritocráticos e económicos, dispensando outros critérios discriminatórios e estimular a integração de pessoas afetadas por incapacidades não comprometedoras do exercício da função.

Os critérios de recrutamento são os seguintes: cumprir os requisitos definidos para o exercício do cargo. Os critérios de seleção são os seguintes: nível de conhecimentos revelados para o grupo funcional e nível de competências revelado para o cargo.

**6.5 Política de Remuneração e Reconhecimento:** A organização deve cumprir as orientações formais legais, estimular e reconhecer a implicação de colaboradores e voluntários nos objetivos estratégicos organizacionais.

## **7. Política da confidencialidade**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à confidencialidade da informação dos clientes, incluindo todos os dados que se encontrem sob alguma forma de reserva, nomeadamente aqueles cuja divulgação possa prejudicar a prestação de serviços; possa ser usados na construção de imagem negativa ou estereotipada e possa causar indesejada e legítima insatisfação dos clientes e/ou seus representantes.

## **8. Política da higiene, saúde e segurança no trabalho**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao seu desempenho no domínio da qualidade de vida dos colaboradores, incluindo higiene, saúde segurança e conforto.

11-2013

A Direção

Maria Manuela Martins Miranda

**CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE - Instituição****1. Apresentação da Instituição**

A ASCUDT - Associação Sócio-Cultural dos Deficientes de Trás-Os-Montes é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, que tem por base uma filosofia associativa diretamente resultante da iniciativa dos próprios deficientes.

Foi constituída, em 19 de Julho de 1993, fruto da vontade de dez sócios fundadores, com e sem deficiência que apoiados pelo Projeto de Luta Contra a Pobreza e sobre a tutela do Centro Distrital de Segurança Social de Bragança, deram os primeiros passos no sentido de combater a exclusão social e promover a plena inclusão das pessoas portadoras de deficiência da região de Trás-os-Montes.

Na apresentação pública da ASCUDT, em 16 de Abril de 1994, como Centro de Atividades Ocupacionais de Pessoas Portadoras de Deficiência, o Presidente da Direção, Dr. José Manuel Rodrigues Alves, referiu as razões motivadoras da criação da ASCUDT, que passamos a transcrever: “(...) ocupar um espaço específico institucional desta região (...), que ajude o deficiente a encontrar, dizer e fazer o seu próprio caminho (...) para a sua autonomia (...) e plena integração social.”

*(...) É um projeto onde cabem todos os deficientes [visuais, auditivos, motores, mentais, paralisia cerebral, orgânica e multideficiência ], promovendo (...) a ideia da sua complementaridade e reciprocidade funcional e cultural, [que o] ajudará a ser capaz de dizer a sua própria palavra, única forma de marcar a sua presença como pessoa viva e atuante no todo social<sup>1</sup>.*

Criou-se, assim, um movimento associativo **de e para** pessoas com deficiência, desenvolvido no sentido de encontrar conjuntamente as melhores soluções para os seus problemas, sempre numa linha de reabilitação, integração e promoção pessoal, social, cultural e profissional.

Desde a sua fundação, em 1993 e, desde o início da sua atividade, em 1994, que a pertinência da ASCUDT tem sido demonstrada pelo crescente número de associados, atualmente cerca de 840 e, de cerca de 178 clientes com diversas tipologias de deficiência que são apoiados em diversas áreas.

**Até maio de 2011** a ASCUDT desenvolveu, em instalações precárias, acolhimento residencial; cuidados alimentares e de higiene; atividades ocupacionais; apoio à integração profissional; atendimento psicológico; orientação e encaminhamento médico e terapêutico; reorientação educativa e formativa; promoção de competências tecnológicas da comunicação e informação; manutenção física e expressão corporal; desenvolvimento pessoal, social e profissional; tendo como suporte as seguintes respostas sociais:

- Centro de Atividades Ocupacionais – capacidade para 20 pessoas com deficiência, mas só 10 com Acordo de Cooperação com CDSS de Bragança;
- Serviço de Apoio Domiciliário - capacidade para 3 pessoas com deficiência, com Acordo de Cooperação com CDSS de Bragança;
- Residência Autónoma - capacidade para 5 pessoas com deficiência, com Acordo de Cooperação com CDSS de Bragança.

**NOVA SEDE DA ASCUDT**

O projeto de construção da sede da ASCUDT remonta desde o ano de 1997, tendo-se elaborado diversos projetos, no entanto, após inúmeras reformulações do projeto, várias promessas, algumas candidaturas que nunca foram financiadas, só em 2008 o

<sup>1</sup> Fonte: Nordeste – Semanário Regional de Intervenção, 7 de Outubro de 1996.

projeto foi aprovado no âmbito do PARES – Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais para a construção de um Lar Residencial, Residência Autónoma e Serviço de Apoio Domiciliário.

Assim, no dia 1 de junho de 2011 a ASCUDT mudou-se para a sua nova Sede – Lar Residencial e Residência Autónoma e já acolhe mais 29 pessoas com diversas tipologias de deficiência, disponibilizando-lhe uma equipa de pessoal especializado, todos os cuidados, bens e serviços que lhes permitem ter bem-estar e qualidade de vida com dignidade valorizando a sua plena inclusão na sociedade.

## **DINÂMICA DE SERVIÇOS E ATIVIDADES**

Os serviços a melhorar e a criar são uma estrutura organizada e sistematizada, cuja forma de crescimento tem tido uma relação muito profunda e direta com as necessidades reconhecidas no terreno.

Tratando-se de uma estrutura aberta e dinâmica, a ASCUDT poderá realizar e desenvolver tudo o que já existe em embrião e dar forma de nascimento a outras respostas que a própria interação dos serviços irá gerar inevitavelmente, caso continue a mesma dinâmica institucional.

Assim, através da mutação verificada na maioria da população-alvo da ASCUDT os seus clientes com deficiência requerem, neste momento, outros tipos de serviços que vão ao encontro das suas necessidades mais básicas de vida humana. Estes deficientes são adultos com diversas tipologias de deficiências; com uma média de idade a rondar os 45 anos; sem uma retaguarda de apoio familiar adequada ou mesmo, em alguns casos, inexistente; com um isolamento geográfico e graves dificuldades de acessibilidades a que estão dotados os locais onde residem e; sem possuírem respostas institucionais adequadas às suas necessidades imediatas de apoio a nível de cuidados básicos de saúde, de alimentação, higiene, de reabilitação psicomotora, profissional, de formação e educação, de apoio afetivo e emocional que lhes proporcione uma melhor qualidade de vida.

Torna-se, assim, premente que a ASCUDT possibilite aos seus clientes e familiares serviços de apoio que vão no sentido de colmatar as suas reais necessidades. É pois, partindo deste contexto real de necessidades básicas dos seus clientes que a ASCUDT pretende alargar o seu âmbito de atuação e prestar com melhor qualidade os serviços do centro de atividades ocupacionais, o serviço de apoio domiciliário, o lar residencial, outra residência autónoma e de um centro de reabilitação e formação profissional para pessoas com deficiência.

Assim, para além do desenvolvimento das respostas sociais já existentes, afigura-se-nos possível tentar melhorar uns e criar outros tipos de serviços, tais como:

### **Centro de Atividades Ocupacionais – CAO, capacidade para 20 clientes**

Esta é uma estrutura que visa proporcionar aos jovens e adultos portadores de deficiência atividades socialmente úteis e estritamente ocupacionais, através de ações culturais, artísticas, recreativas e gimno desportivas (Decreto-Lei n.º18/89).

Esta resposta social já está implementada nas exíguas instalações da anterior sede da ASCUDT. No entanto, devido a constrangimentos espaciais, em apenas 4 salas são apoiadas 20 pessoas com todas as tipologias de deficiência que realizam diversas atividades ocupacionais, é de todo impossível maximizar os principais objetivos do CAO.

**Lar Residencial – LR, capacidade para 24 clientes**

O Lar Residencial é uma resposta social destinada a disponibilizar apoio residencial, permanente ou temporário, a jovens e adultos portadores de deficiência sempre que estes: - não disponham de familiares que os possam acolher; no caso de as famílias necessitarem deste apoio em situações de doença, férias, fins de semana e outras; que frequentemente estruturas de formação e integração socioprofissional ou outros programas que funcionem longe da sua residência (Direção Geral da Solidariedade e Segurança Social, 2002).

Pretende-se, ainda, promover estratégias de promoção da autoestima, autonomia e desenvolvimento de capacidades pessoais e sociais dos clientes com diversas deficiências e proporcionar-lhes condições de bem-estar e qualidade de vida ajustadas às suas necessidades mais prementes, privilegiando a interação com a família e com a comunidade.

- Atividades de Vida Diária – estrutura destinada a desenvolver atividades para jovens e adultos com deficiência, com o objetivo de estimular e facilitar o desenvolvimento das suas capacidades, promover a sua autonomia e facilitar a sua integração social.

**Serviço de Apoio Domiciliário – SAD, capacidade para 43 clientes**

A resposta social de **Serviço de Apoio Domiciliário – SAD** dirigida à pessoa deficiente no seu próprio domicílio e enquadramento sociofamiliar, irá colmatar necessidades a nível de cuidados básicos de alimentação, higiene pessoal, limpeza de instalações, tratamentos de roupas e afins, tratamentos de saúde e de apoio afetivo e emocional (Despacho Normativo n.º75/92, de 23 abril).

**Residências Autónomas – RA I e RA II, capacidade para 10 clientes**

A resposta social de RA da ASCUDT é um equipamento de prestação de serviços para acolhimento de pessoas com deficiência, que se encontram impedidas, temporária ou definitivamente, de residir no seu meio familiar. Estas respostas funcionam acopladas tecnicamente ao LR, mantendo a sua independência a nível de estrutura física. São estruturas autónomas com capacidade máxima de cinco clientes com deficiência cada, organizadas no sentido de facilitar condições de vida normalizadas pelos próprios residentes, mediante a realização de tarefas que assegurem aspetos da vida diária, tais como a alimentação e higiene, sendo sempre orientados e apoiados por uma equipa técnica da ASCUDT.

**Centro de Reabilitação e Formação Profissional – CRFP, capacidade para 30 clientes**

Esta resposta social de CRFP da ASCUDT é uma estrutura que foi inaugurada dia 1 de junho de 2012, na cave do edifício da Sede da ASCUDT onde se pretendem desenvolver ações de reabilitação profissional para pessoas com deficiência e incapacidades.

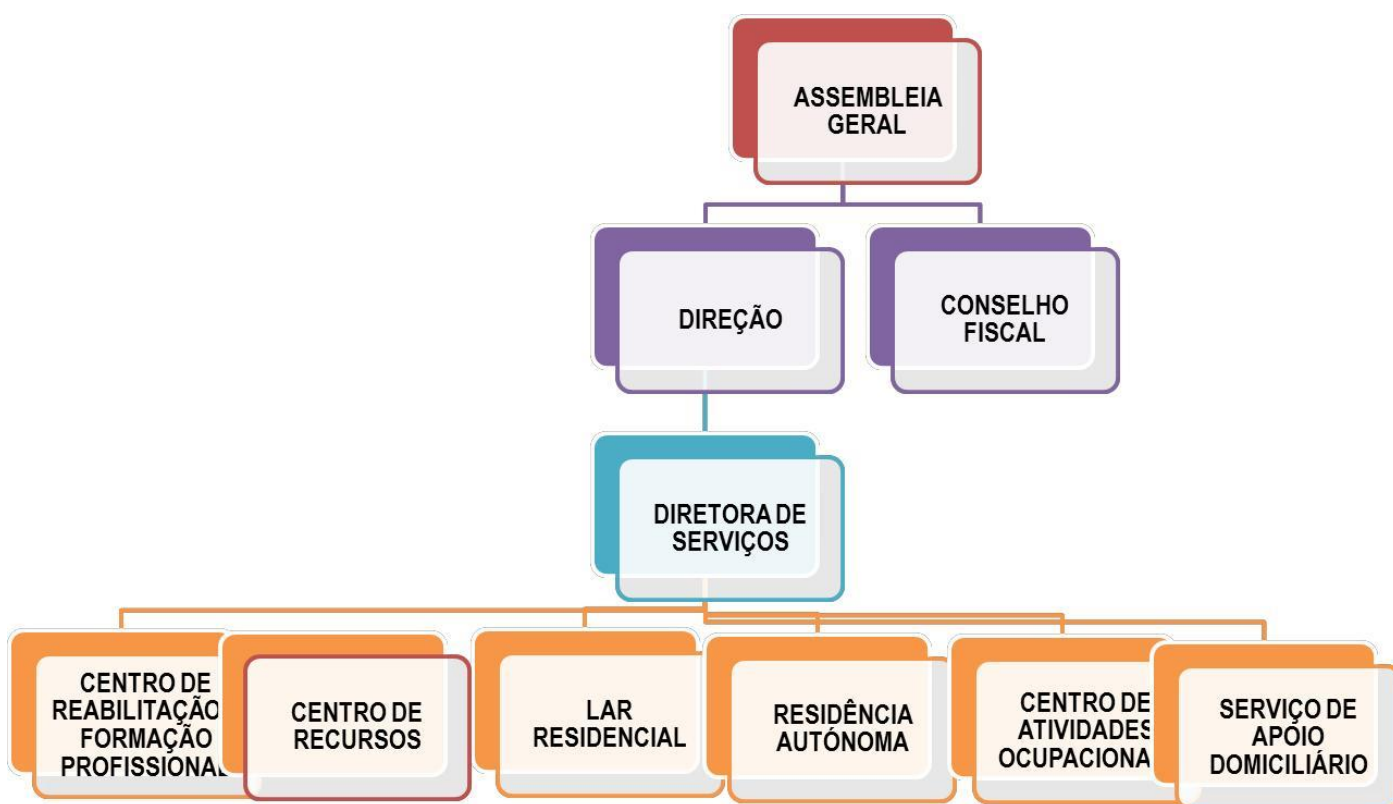
Com este centro, a ASCUDT colmata as necessidades formativas e de reabilitação profissional reforçando as atividades das pessoas com deficiência através de uma sala de TIC e uma oficina de jardinagem. Uma sala de formação e outra sala multiusos completam o investimento. Estas áreas valorizam as competências formativas, pessoais e manuais das pessoas com deficiência, dando-lhes autoconfiança e contributo para a sua autossustentação e para a sociedade, enriquecendo a sua participação no esforço da instituição. A utilidade do esforço das pessoas com deficiência e a possibilidade de participarem no esforço coletivo, pela sua intervenção pessoal, é reconhecido como de vital importância para a valorização da sua plena inclusão na sociedade.

Em paralelo, a ASCUDT efetuou em dezembro de 2012 candidaturas no âmbito do POPH: Tipologia 6.4 - Qualidade dos Serviços e Organizações, medida que já foi aprovada prevendo a realização de ações de formação e seminários. Em março de 2012

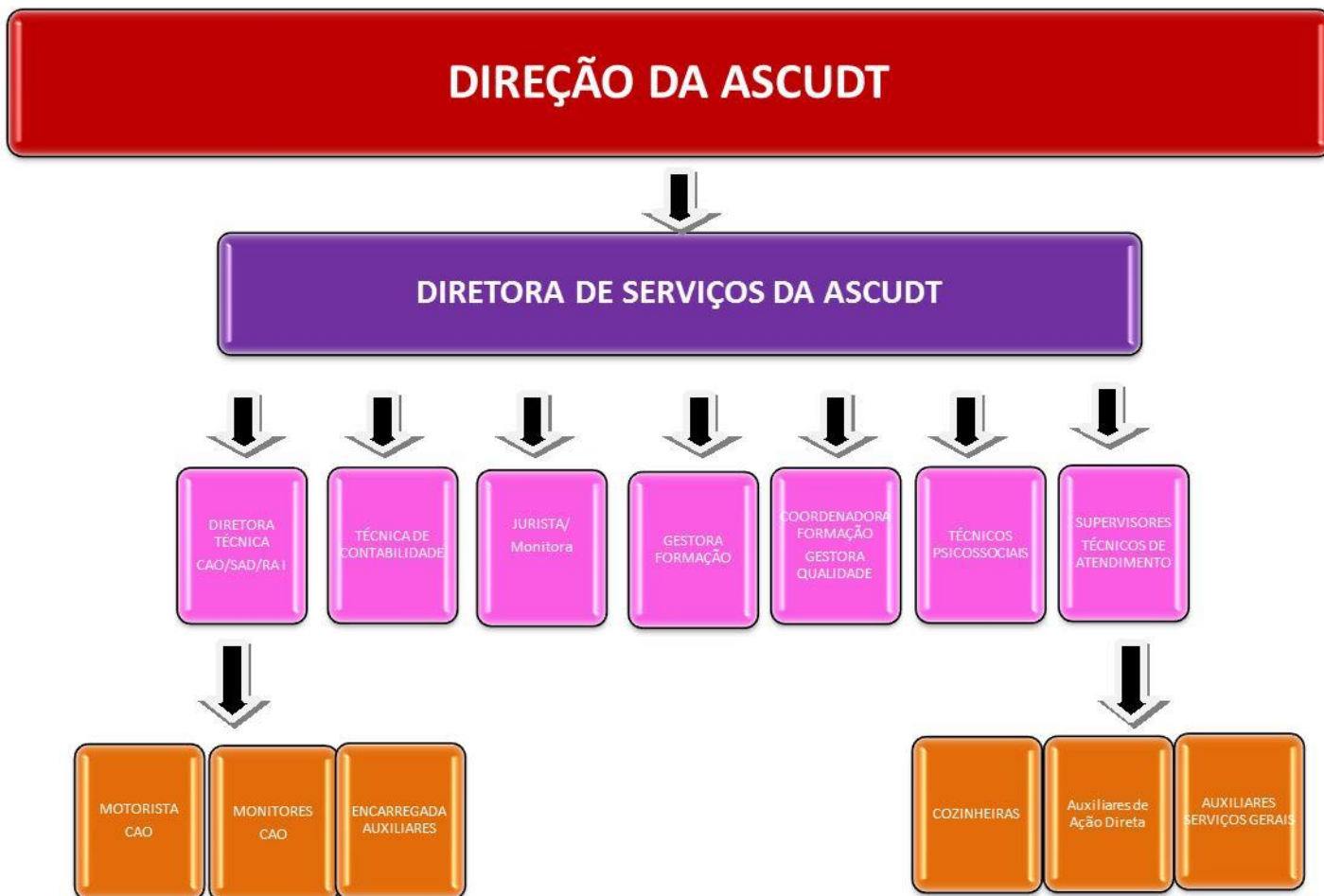
iniciamos o processo de certificação do Centro de Reabilitação e Formação Profissional – Dr.º Sérgio Figueiredo, como entidade formadora para poder ministrar cursos profissionais a pessoas com deficiência. A ASCUDT é neste momento, Centro de Recursos de Bragança e Chaves, cujo processo implicou a candidatura à Tipologia 6.2 - Qualificação das Pessoas com Deficiências ou Incapacidade, cujos objetivos são: realizar ações de informação, avaliação e orientação para a qualificação e o emprego; diligenciar e articular medidas de apoio à colocação de pessoas com deficiências e incapacidades; promover o acompanhamento pós-colocação de pessoas com deficiências e incapacidades; promover a procura de emprego e o apoio à integração de pessoas com deficiências e incapacidades; elaborar relatórios semestrais e anuais de acompanhamento, execução e avaliação das ações e atividades desenvolvidas.

Atualmente, durante o ano de 2012/13, a ASCUDT está a ser apoiada pela iniciativa “Ajude quem Ajuda” promovida pelos colaboradores da PT no âmbito da melhoria e requalificação das salas e equipamentos do Centro de Atividades Ocupacionais e da Loja ART`S da ASCUDT.

## 2. ORGANOGRAMA GERAL



**3. ORGANOGRAMA FUNCIONAL**



### **3. DESCRIÇÃO GENÉRICA DAS FUNÇÕES ASSOCIADAS À ATIVIDADE FORMATIVA**

#### **3.1. GESTOR DE FORMAÇÃO (GF)**

##### **3.1.1. TAREFAS A DESEMPENHAR**

- Aprovar e assegurar os meios necessários para o desenvolvimento das valências da ASCUDT;
- Cumprir com o descrito na documentação da atividade da ASCUDT;
- Manter-se atualizado face às crescentes expectativas e necessidades da comunidade;
- Definir os objetivos da formação;
- Elaborar e acompanhar o processo de acreditação da entidade formadora à DGERT;
- Validar o fecho das reclamações da área da formação;
- Validar as ações preventivas e o plano de melhoria contínua;
- Aprovar o plano de formação para os colaboradores internos;
- Aprovar a contratação de serviços externos;
- Participar na seleção e aprovação do recrutamento de formadores;
- Planear a execução dos projetos de formação;
- Coordenar os serviços de imagem e comunicação institucional;
- Divulgar os serviços;
- Supervisionar a conceção, desenvolvimento e finalização de projetos de formação e respetivos relatórios;
- Participar nas reuniões da equipa interna;
- Colaborar na coordenação das equipas de consultoria técnica externa.

##### **3.1.2. REQUISITOS MÍNIMOS PARA DESEMPENHO DA FUNÇÃO:**

- Licenciatura na área da Economia e Gestão
- Experiência em formação
- Formação na área pedagógica

#### **3.2. COORDENADOR PEDAGÓGICO (CP)**

##### **3.2.1. TAREFAS A DESEMPENHAR:**

- Cumprir com o descrito na documentação da atividade da ASCUDT;
- Melhorar continuamente o desempenho da ASCUDT;
- Indagar sobre oportunidades de desenvolvimento de projetos e propor ao GF a sua perspetiva de execução;
- Gerir o acompanhamento das candidaturas até à sua aprovação, promovendo sempre que necessário as diligências adequadas;
- Dinamizar e coordenar os serviços de formação;
- Monitorizar as atividades formativas;
- Elaborar e coordenar as matrizes de avaliação da formação;
- Monitorizar a avaliação interna;



- Promover atividades para a melhoria do desempenho de formadores e pessoal não docente interno;
- Promover junto da equipa não docente o desenvolvimento de atividades, visando a contribuição para uma avaliação contínua da mesma;
- Promover a avaliação de desempenho junto dos formadores e colaboradores;
- Colaborar na definição do perfil de competências e tarefas a desempenhar pelos recursos humanos e prover ao seu recrutamento;
- Supervisionar o recrutamento e seleção de formadores;
- Coordenar a conceção de recursos didáticos;
- Executar os projetos aprovados, cumprindo os prazos obrigatórios;
- Validar os relatórios de avaliação relativos aos projetos de formação;
- Elaborar o relatório final de cada ação dentro dos prazos estabelecidos;
- Assegurar o cumprimento de todos os processos pedagógicos obrigatórios;
- Monitorizar evidências que permitam analisar e avaliar a aplicabilidade, adequabilidade e disseminação dos projetos e/ou recursos didáticos desenvolvidos;
- Colaborar sempre que necessário nas tarefas a designar pelo Gestor de formação.

### **3.2.2. REQUISITOS MÍNIMOS PARA DESEMPENHO DA FUNÇÃO:**

- Formação superior em Ciências Sociais e Humanas
- Experiência em formação
- Conhecimentos da legislação em vigor na área da formação
- Formação na área pedagógica

## **3.3. FORMADOR**

### **3.3.1. TAREFAS A DESEMPENHAR:**

- Cumprir com o descrito na documentação da atividade da ASCUDT;
- Melhorar continuamente o desempenho na ASCUDT;
- Colaborar no recrutamento de formandos;
- Controlar e monitorizar a realização das ações de formação (faltas, desistências, controlo de horas de formação);
- Preencher o Dossier Técnico Pedagógico;
- Organizar a documentação de apoio;
- Distribuir o Manual do Formador e do Formando;
- Participar na preparação e conceção de candidaturas aprovadas pelo Gestor de Formação de acordo com a afetação que lhe seja indicada;
- Participar nas reuniões da equipa formativa;
- Inserir as classificações dos formandos nas pautas finais;
- Colaborar sempre que necessário nas tarefas a designar pelo seu superior hierárquico.

### **3.3.2. REQUISITOS MÍNIMOS PARA DESEMPENHO DA FUNÇÃO:**



- Formação superior;
- Experiência na área formativa;
- Formação pedagógica;
- Conhecimentos da legislação em vigor na área da formação.

### **3.4. ADMINISTRATIVO DE FORMAÇÃO (AF)** *(Categoria Profissional: escriturário)*

#### **3.4.1. TAREFAS A DESEMPENHAR:**

- Assegurar o atendimento permanente no horário de abertura ao público da ASCUDT;
- Efetuar o atendimento pessoal e telefónico, a triagem e encaminhamento dos assuntos a tratar;
- Organizar a documentação de apoio aos projetos;
- Assegurar o arquivo de todos os documentos em suporte papel e informático;
- Preparar a documentação oficial de caráter administrativo e formativo (mapas de pagamento a formandos, volume de formação, formulários oficiais, informação institucional a divulgar junto das organizações oficiais);
- Solicitar notas de honorários e recibos a pessoal externo e conferir os mesmos;
- Elaborar a documentação de formandos e formadores para submeter a assinatura do superior hierárquico;
- Conferir a receção de materiais de manutenção face às faturas;
- Assegurar o acompanhamento de intervenções de manutenção;
- Registrar as intervenções de manutenção;
- Assegurar o aprovisionamento dos consumíveis necessários ao funcionamento da instituição;
- Assegurar os trabalhos de secretariado de apoio à ASCUDT;
- Reproduzir manuais e documentos;
- Entregar circulares e memorandos de informação interna;
- Organizar, distribuir, registar e expedir correspondência;
- Organizar e atualizar o registo de requisições externas e internas.

#### **3.4.2. REQUISITOS MÍNIMOS PARA DESEMPENHO DA FUNÇÃO:**

- Formação secundária
- Experiência mínima de 1 ano em funções administrativas
- Conhecimento de gestão de projetos
- Conhecimentos de informática

## **4. DESCRIÇÃO GENÉRICA DAS INSTALAÇÕES E RECURSOS MATERIAIS**

O LAR está sedado na Av. Dinastia de Bragança, N° 19, 5300-399, em Bragança, numa zona residencial urbana em expansão, com proximidade imediata ao IP4 e as suas instalações são compostas por área interior e exterior.

O edifício desenvolve-se em 2 pisos distribuídos da seguinte forma:

Piso 0 – com área bruta de 1 368,00 m<sup>2</sup>, entrada ao nível do pavimento, é destinado a um *hall* de entrada, gabinetes, instalações sanitárias, salas, refeitório, cozinha, despensas, direção, reuniões, quartos, copas, rouparia, banho assistido, vestuários e sala de convívio.

Este piso é constituído por:

1. Área Interior constituída por 3 zonas distintas:

### **1.1 – Zona de Serviços**

1.1.1. Entrada Principal – Átrio/Receção;

1.1.2. Área de Direção – 1 Sala Reuniões Direção Executiva; 1 Gabinete Serviços Administrativos e de Receção; 1 Gabinete de Direção de Serviços; 1 Gabinete Médico/Enfermagem; 1 Gabinete Atendimento Psicossocial; 1 WC colaborador;

1.1.3. Acesso de elevador e escadas ao **Centro de Recursos e Formação Profissional – CRFP**;

1.1.4. Serviços de Apoio – 1 cozinha; 1 Copa de Distribuição; 1 Copa de Sujos; 1 Despensa; 1 WC; 1 Câmara de frio; 1 Lavandaria; 1 Rouparia; 1 Depósito Vasilhame; 1 Depósito de Lixos; 1 Gabinete Encarregada Geral; 1 WC; 1 Sala de Pessoal; 1 Balneário Masculino; 1 Balneário Feminino.

**1.2 – Zona Íntima** – constituída por 3 unidades:

1.2.1 – Primeira Unidade – (residentes de maior dependência física) – 5 quartos duplos; 3 individuais; 6 WC privativas e 1 WC comum a 2 quartos individuais; 1 Sala de Banho Ajudado; 1 saída de emergência; 1 WC apoio; 1 roupeiro;

1.2.2 – Segunda Unidade - 2 quartos duplos; 1 quarto individual; 3 WC privativos; 1 Sala de Estar; 1 Sala Convívio; 2 WC;

1.2.3 – Terceira Unidade – 2 quartos duplos; 2 quartos individuais; 4 WC privativos.

**1.3. – Zona Social** – constituída por 3 unidades de apoio às 3 zonas íntimas:

1.3.1 – Primeira Unidade – 1 Sala de Estar/Refeições; 1 Copa;

1.3.2 – Segunda Unidade – 1 Sala de Estar/Convívio; 2 WC.

1.3.3 – Terceira Unidade – 1 Sala de Refeições; 1 Copa; 1 Sala de Convívio; 1 Rouparia; 1 Sala de sujos; 1 WC apoio.

2. Área Exterior constituída por:

2.1 – Acesso Sede ASCUDT – 1 Portão Entrada Pessoas; 2 Portões Entrada Veículos;

2.2 – Zona Acesso ao Edifício – Escadas Entrada Principal; Rampa de Acessibilidade à Entrada Principal e à RA2; Estrada de acesso a veículos de Carga/Descarga.

2.3 – Estacionamento – Veículos dos Clientes; Colaboradores e Órgãos Sociais.


2.4 – Jardim.


2.5 – Horta e Pinhal.


2.6 - Terraço

Piso -1 – com área bruta de 477,76 m<sup>2</sup>, entrada ao nível inferior, r/ch, onde funciona o centro de Recursos e Formação Profissional.

### **Piso -1**

 Sala de Formação -20.63m<sup>2</sup> – 10 pessoas

 Sala de T.I.C. 24.00m<sup>2</sup> – 8 pessoas

 Sala Multiusos – 82.50m<sup>2</sup> - 48 pessoas

- ✚ Sala de Manualidades -21.00m<sup>2</sup>- 11 pessoas
- ✚ Salão de Cabeleireiro -14.75m<sup>2</sup> -
- ✚ Sala de *Snoezelen* - 16.98m<sup>2</sup>- 8 pessoas
- ✚ Sala de Artesanato - 34.19m<sup>2</sup> – 17 pessoas
- ✚ Elevador
- ✚ Sala de Direção - 13.92
- ✚ Gabinete técnico-18,80m<sup>2</sup>

Todas as salas de formação estão equipadas devidamente, possuindo, para além do mobiliário adequado, quadros brancos fixos, telas de projeção multimédia e acesso à internet.

A sala de formação de TIC possui computadores com ligação à internet.

Em seguida elaboramos uma pequena ilustração de alguns espaços:



**Figura 1 - Sala de TIC**



**Figura 2 - Sala de Formação**



**Figura 3- Sala de artesanato**



**Figura 4 - Sala Multiusos**



**Figura 5 - Sala de manualidades**

## **5. POLÍTICA E ESTRATÉGIA PARA A ATIVIDADE FORMATIVA**

Fundada em 1993 com o objetivo de apoiar pessoas com deficiência, a ASCUDT iniciou a sua atividade com o Centro de Atividades Ocupacionais, tendo em 2011 alargado as suas valências com a criação de um Lar residencial e de Serviço de Apoio Domiciliário.

O projeto de certificação como entidade formadora surge pela constatação da necessidade de encontrar respostas formativas adequadas às pessoas com deficiência. Na comunidade onde estamos inseridos não existe nenhuma organização que preste este serviço, estando a instituição mais próxima a 40km de distância. Pode não parecer muita distância, no entanto, dada a falta de meios de transporte justifica-se a criação deste serviço.

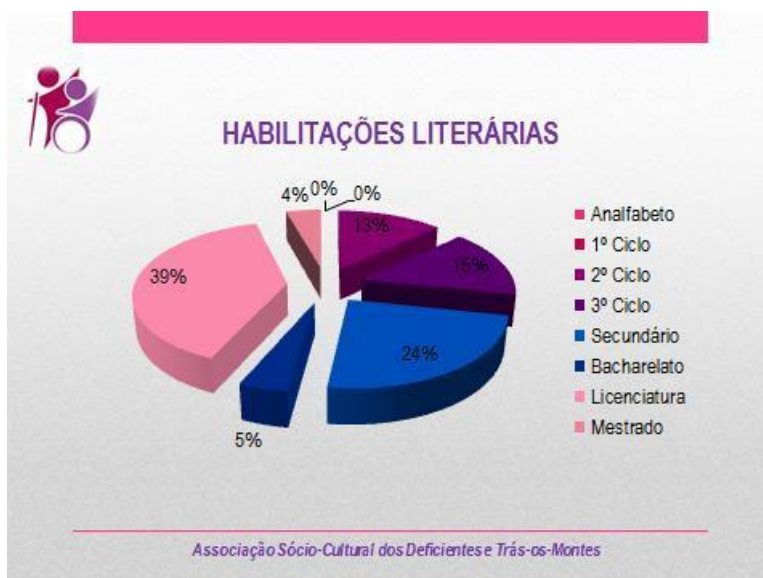
## **6. DESCRIÇÃO GENÉRICA DA ATIVIDADE FORMATIVA (DESTINATÁRIOS, ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO E MODALIDADES DE FORMAÇÃO)**

### **Formação interna**

A ASCUDT considera a formação e a aquisição de competências individuais como instrumentos fundamentais para o melhoramento da sua atividade e para a promoção pessoal e profissional dos seus colaboradores. A aposta na qualificação dos colaboradores constitui uma condição para a afirmação de uma estratégia sustentável da instituição, sendo esta uma prioridade a implementar. A ASCUDT considera que importa dispor de um quadro de recursos humanos adequado e adaptado às necessidades e exigências da estratégia de implementação da gestão da qualidade, que, por sua vez, implica o reforço das qualificações dos seus colaboradores em ativo.

A análise da formação académica dos colaboradores da instituição permite concluir que 58% possui formação superior, 24% possui o nível IV (secundário); 15% o nível III (3º ciclo) e 13% dos colaboradores possuem o nível II (2º ciclo).

## HABILITAÇÕES LITERÁRIAS



A ASCUDT tem promovido a formação do seu pessoal, desenvolvendo ações de formação internas levadas a cabo por formadores/colaboradores especialistas em áreas específicas, tendo em conta a evidência do défice de formação existente, apurado através da visualização e acompanhamento no desempenho das tarefas e através dos resultados do diagnóstico de necessidades, ações de formação que se verificaram úteis, se bem que não certificadas. Para colmatar esta necessidade, a Instituição tem recorrido a outras organizações exteriores, certificadas, (IEFP – Centro de Emprego e Formação Profissional de Bragança; ASMAB – Associação de Socorros Mútuos de Bragança), que têm suprido as necessidades formativas dos colaboradores da Instituição, nomeadamente com a lecionação das seguintes UFCD's: Lavandaria e tratamento de roupa; Cuidados na saúde mental; Prevenção e primeiros socorros e Processador de texto - processamento e edição. No âmbito da medida 6.4 do POPH, foram levadas a cabo as seguintes ações de formação modulares: 6579 - Cuidados na Saúde Mental; 6570 - Abordagem geral de noções básicas de primeiros socorros; 3548 - Saúde - necessidades individuais em contexto institucional e UFCD4651 - Gestão de *stress* e gestão de conflitos.

### Perspetivas de formação

Tendo o referido anteriormente, foram identificadas as seguintes áreas de formação:

a) Para os clientes:

- 762. Trabalho Social e Orientação
- 481. Ciências Informáticas
- 621. Produção agrícola e animal

b) Para os colaboradores:

- 729. Saúde
- 482. Informática

**Público-alvo:** clientes da ASCUDT e de instituições parceiras e público externo com deficiência, que pretendem vir a desenvolver a sua atividade profissional nestas áreas; colaboradores da ASCUDT e de instituições parceiras e público externo.

**Objetivos:** dinamizar a oferta local de recrutamento de profissionais com deficiência, qualificados; promover a empregabilidade de públicos pouco qualificados e o acesso a atividade profissional compensadora e satisfatória, promovendo deste modo o desenvolvimento social da comunidade; colocar ao dispor da comunidade educativa o *know-how* da Instituição; criar um centro especializado de conhecimento e formação profissional.

**Instituições parceiras (formais e informais):**

Instituições da rede nacional da EAPN Portugal, Rede Europeia Anti- Pobreza.

**Modalidades de formação:** formação de dupla qualificação – Formações Modulares Certificadas, relativamente aos públicos sem qualificação profissional na área.



## **II. SISTEMA DE GESTÃO DA FORMAÇÃO – CARACTERIZAÇÃO DOS PROCESSOS DA ATIVIDADE FORMATIVA**

### **1. REQUISITOS DA FORMAÇÃO**

A atividade de certificação de entidades formadoras é da tutela do Estado Português, à responsabilidade da DGERT – Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho, no âmbito do DSQA – Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação e está regulada pela Portaria nº 851/2010, de 6 de Setembro.

No âmbito da certificação da atividade formativa, as entidades devem ter em conta o Referencial de Qualidade da Certificação de Entidade Formadora, cujos requisitos se encontram estabelecidos no Anexo II da referida Portaria, demonstrando que atuam nos moldes previstos no Referencial de Qualidade do Sistema de Certificação, e que possuem as capacidades e competências aí previstas.

Os requisitos que obrigatoriamente devem ser evidenciáveis na atividade da entidade dividem-se nos seguintes grupos:

I Requisitos de estrutura e organização internas (Recursos Humanos, Espaços e Equipamentos);

II Requisitos de processos no desenvolvimento da formação (Planificação e Gestão da atividade formativa, Conceção e Desenvolvimento da atividade formativa, Regras de Funcionamento aplicadas à atividade formativa, Dossier Técnico-Pedagógico, Contratos de formação, Tratamento de reclamações);

III Requisitos de resultados e melhoria contínua (Análise de resultados, Acompanhamento pós-formação, Melhoria contínua).

#### **Conceitos-chave**

**Entidade Formadora Certificada:** entidade com personalidade jurídica, dotada de recursos e capacidade técnica e organizativa para desenvolver processos associados à formação, objeto de avaliação e reconhecimento oficiais de acordo com o referencial de qualidade estabelecido para o efeito;

**Educação e Formação Profissional ou Formação Profissional:** formação com objetivo de dotar o indivíduo de competências com vista ao exercício de uma ou mais atividades profissionais;

**Formação Certificada:** formação desenvolvida por entidade formadora certificada para o efeito ou por estabelecimento de ensino reconhecido pelos ministérios competentes.

A certificação da entidade formadora significa um reconhecimento externo da qualidade da sua prestação de serviços de formação, concedido por uma entidade isenta. Desse reconhecimento decorrem um conjunto de responsabilidades e obrigações para com os seus formandos, formadores, clientes e outros agentes envolvidos.

Na prestação do seu serviço de formação, a entidade formadora certificada rege-se pelos seguintes requisitos:

- Planificar a sua atividade de modo a prestar serviços que correspondam às necessidades dos seus utilizadores;
- Garantir a realização dos projetos formativos que define, de acordo com as condições pedagógicas e organizativas previstas;



- Dispor de recursos humanos qualificados com as competências técnicas e pedagógicas adequadas aos projetos formativos e respetivos destinatários;
- Garantir a articulação permanente entre a sua equipa formativa, formandos e clientes;
- Assegurar espaços e equipamentos adequados com as características adequadas aos projetos formativos e respetivos destinatários;
- Assegurar atendimento permanente a formandos, formadores, clientes e outros agentes, sempre que dirija a sua oferta formativa a público em geral;
- Divulgar e publicitar a sua formação com base em informação clara e inequívoca;
- Emitir certificados de formação de acordo com a legislação em vigor;
- Dispor de um regulamento de funcionamento da formação, do conhecimento de formandos, formadores e outros agentes envolvidos;
- Assegurar o acompanhamento e avaliação global do processo formativo e dos formandos e formadores;
- Auscultar os seus clientes, formandos e formadores, no sentido de saber a sua opinião sobre os serviços prestados e a sua forma de organização;
- Avaliar e rever sistematicamente a forma como presta os seus serviços de formação e introduzir as melhorias necessárias para elevar a sua qualidade;
- Ser exigente com os resultados alcançados com a sua prestação, prevendo mecanismos de acompanhamento pós-formação;
- Pautar a sua conduta por princípios éticos e de igualdade e correção no tratamento de todos os agentes envolvidos na formação;
- Respeitar as normas legais que regulam a sua atividade e cumprir as obrigações a que se comprometa contratualmente com terceiros,
- Tratar as reclamações que lhe sejam dirigidas, de acordo com a legislação aplicável, aproveitando-as como oportunidade de melhoria.

## **2. ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA FORMAÇÃO**

A principal finalidade do Manual de Qualidade da Atividade Formativa é a de descrever a organização e funcionamento da atividade formativa da Instituição e de constituir um documento de referência permanente para a implementação, manutenção, melhoria e avaliação desse sistema.

A estrutura documental da atividade formativa é composta pelos seguintes documentos:

### **1º Nível**



Manual de Qualidade da Atividade Formativa - que define a estrutura organizacional da entidade, a estrutura documental e a estrutura de processos existente.

### **2º Nível**

Documentos de orientação estratégica da atividade da entidade e respetiva revisão do sistema:

- ✓ Manual da Qualidade (FPR-G.06.0)
- ✓ Ata de revisão do sistema da qualidade
- ✓ Planeamento de Objetivos da Qualidade
- ✓ Planificação anual da atividade formativa
- ✓ Plano anual geral da formação
- ✓ Balanço anual de atividades
- ✓ Relatório de auto-avaliação da entidade formadora

### **3º Nível**

Documentos que servem de referência à realização da atividade formativa desenvolvida pela entidade:

- ✓ Guia da Certificação de Entidades Formadoras, DGERT, versão 1.11
- ✓ Legislação e Normas aplicáveis à atividade formativa
- ✓ ITG13.01 - Controlo de Reclamações e Não Conformidades - FPR-G.08.0
- ✓ Acompanhamento, controlo e melhoria da formação - FPR-G.03.0
- ✓ Regulamento interno da formação
- ✓ Regulamento do Formador

### **4º Nível**

Registos da qualidade e impressos.

### 3. IDENTIFICAÇÃO DOS PROCESSOS DA ATIVIDADE FORMATIVA

Neste ponto identificam-se os processos adotados no âmbito da atividade formativa, organizados na lógica do ciclo formativo, relativamente às seguintes fases:

#### PLANIFICAÇÃO E GESTÃO DA ATIVIDADE FORMATIVA

Levantamento de necessidades de formação

Planificação de intervenções ou atividades formativas

- Definição da cronologia global de realização das intervenções
- Estimativa dos meios necessários (humanos, pedagógicos, materiais e financeiros)

#### AValiação DOS RESULTADOS DA ATIVIDADE FORMATIVA

Acompanhamento e avaliação da formação, ao nível de:

- Satisfação dos formandos;
- Satisfação de formadores;
- Aprendizagem;
- Desempenho de formadores, coordenadores e outros colaboradores;
- Ocorrências (desistências, reclamações).

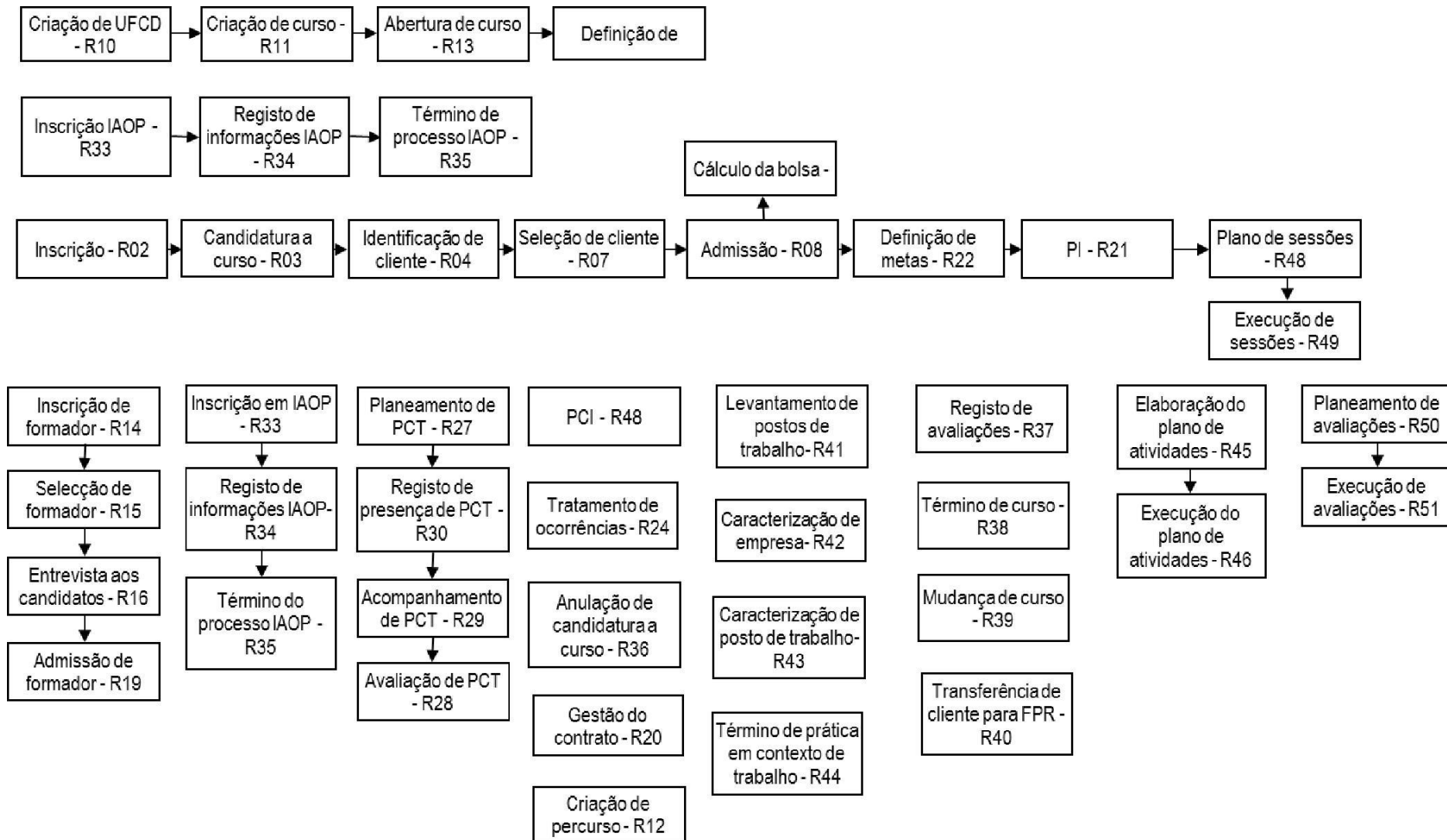
Acompanhamento pós-formação:

- Satisfação com as competências adquiridas;
- Melhoria do desempenho profissional;

Análise de resultados anuais da atividade

- Avaliação dos objetivos contemplados em plano de atividades;
- Avaliação de indicadores de execução física dos projetos;
- Avaliação de indicadores de desempenho

Orientação para resultados e melhoria contínua (Auto-avaliação, auditorias internas e externas)

**4. CARACTERIZAÇÃO DOS PROCESSOS DA ATIVIDADE FORMATIVA**


## **4.1 PLANIFICAÇÃO E GESTÃO DA ATIVIDADE FORMATIVA**

A planificação da atividade formativa para um horizonte anual obedece às opções estratégicas definidas pela Direção no seu plano anual de atividades, em função do contexto de atuação e necessidades da envolvente.

Nesta fase procuramos responder às seguintes questões:

- Qual a nossa vocação? Qual a nossa estratégia de desenvolvimento para os próximos anos? Em que áreas vamos apostar? Para que públicos iremos dirigir a nossa atuação? Em que locais ofereceremos os nossos serviços? Quais serão as fontes de financiamento da nossa atividade? Quais as necessidades do nosso público-alvo a que pretendemos responder?
- Quais os objetivos que consideramos estratégicos para a nossa atividade?
- Quais os objetivos operacionais e metas que nos propomos alcançar este ano? Que resultados queremos atingir no âmbito da atividade formativa?
- Quais os projetos que pensamos pôr em prática este ano, que concorram para o alcance desses objetivos?
- Que recursos e meios são necessários para concretizar estes projetos?
- Que indicadores vamos utilizar para acompanhar a execução dos projetos e verificar se cumprimos os nossos objetivos e metas e alcançamos os resultados esperados?

As competências de planificação são evidenciadas através do instrumento de gestão de nível operacional que engloba toda a informação pertinente para um período anual de atividade, o Plano de Atividades.

### **4.4.1 Diagnóstico de necessidades de formação**

O Levantamento de Necessidades de Formação é definido como um processo de deteção de carências, ao nível individual e/ou coletivo, referentes a conhecimentos, capacidades e comportamentos tendo em vista a elaboração de um plano de formação. Através deste mecanismo determina-se, com exatidão, qual o conteúdo de formação necessário para um determinado indivíduo, conjunto de indivíduos ou entidade.

O processo de Levantamento de Necessidades de Formação permite:

- Conceber, desenvolver ou aplicar metodologias e instrumentos de diagnóstico de necessidades de formação (universais ou específicos);
- Identificar as competências coletivas e individuais necessárias ao bom exercício de uma função ou tarefa;
- Definir as áreas temáticas a desenvolver, face à estratégia e objetivos pretendidos.

O processo de Levantamento de Necessidades de Formação na ASCUDT segue os seguintes passos metodológicos, correspondendo a tarefas e atribuições, não necessariamente sequenciais, mas sobretudo inter-dinâmicas:

- Supervisão do Gestor de Formação.
- Recurso a um processo de pesquisa documental sustentado na análise de publicações que caracterizam a área de intervenção da entidade, quanto à sua composição demográfica, geográfica e social, bem como estatísticas económicas, de emprego e de qualificação dos recursos humanos, entre outros recursos documentais considerados relevantes.

- Identificação de interlocutores-chave ao nível dos parceiros e entidades homólogas na nossa zona de influência de modo a possibilitar a troca de experiências e necessidades entre a rede;
- Auscultação do público em geral: utentes, familiares, colaboradores internos, colaboradores de outras instituições;
- Divulgação de propostas de cursos e recolha de pedidos de informação e manifestações de interesse;
- Definição do plano de formação anual de acordo com o número de manifestações de interesse recebidas.

O Gestor de Formação coordenará a realização regular de reuniões com a equipa no sentido de acompanhar, orientar e verificar a aplicação da metodologia, garantindo a proposta de um Plano de Formação consistente e ajustado aos públicos-alvo. No final de cada intervenção formativa, e em função dos resultados compilados no Balanço de Atividades anual, o Gestor de Formação confrontará as necessidades iniciais com os resultados produzidos em sede de acompanhamento e avaliação, permitindo, assim, medir os resultados. As sugestões de melhoria, quer ao nível das metodologias e conteúdos, como ao nível das condições físicas, técnicas e pedagógicas sobre as quais se desenvolveu a intervenção formativa, receberão tratamento habitual no âmbito do sistema de monitorização e acompanhamento, devendo ser registadas de forma adequada.

#### 4.4.2 Planificação de intervenções ou atividades formativas

Contempla as seguintes atividades:

- Definição da cronologia global de realização das intervenções;
- Estimativa dos meios necessários (humanos, pedagógicos, materiais e financeiros).

A elaboração do Plano de Atividades deve contemplar a resposta aos seguintes requisitos:

- Fundamentação dos projetos a desenvolver e coerência dos mesmos;
- Adequação dos objetivos e respetivos indicadores de acompanhamento;
- Adequação dos recursos humanos e materiais a afetar aos projetos tendo em conta as áreas de educação e formação envolvidas;
- Definição clara das responsabilidades e tarefas estabelecidas no âmbito de parcerias ou protocolos celebrados com outras entidades.

Trata-se da concretização ao nível da definição de objetivos operacionais (passíveis de serem medidos) com metas associadas e indicadores que permitirão a sua medição.

- Objetivo = traduz um fim que a entidade quer alcançar e que é crítico para o sucesso da sua atuação.
- Meta = quantifica o fim/objetivo que a entidade quer alcançar, definindo o nível de desempenho necessário em termos de quantidade, qualidade ou tempo.
- Indicador = variável que revela como será medido e acompanhado o alcance do objetivo.

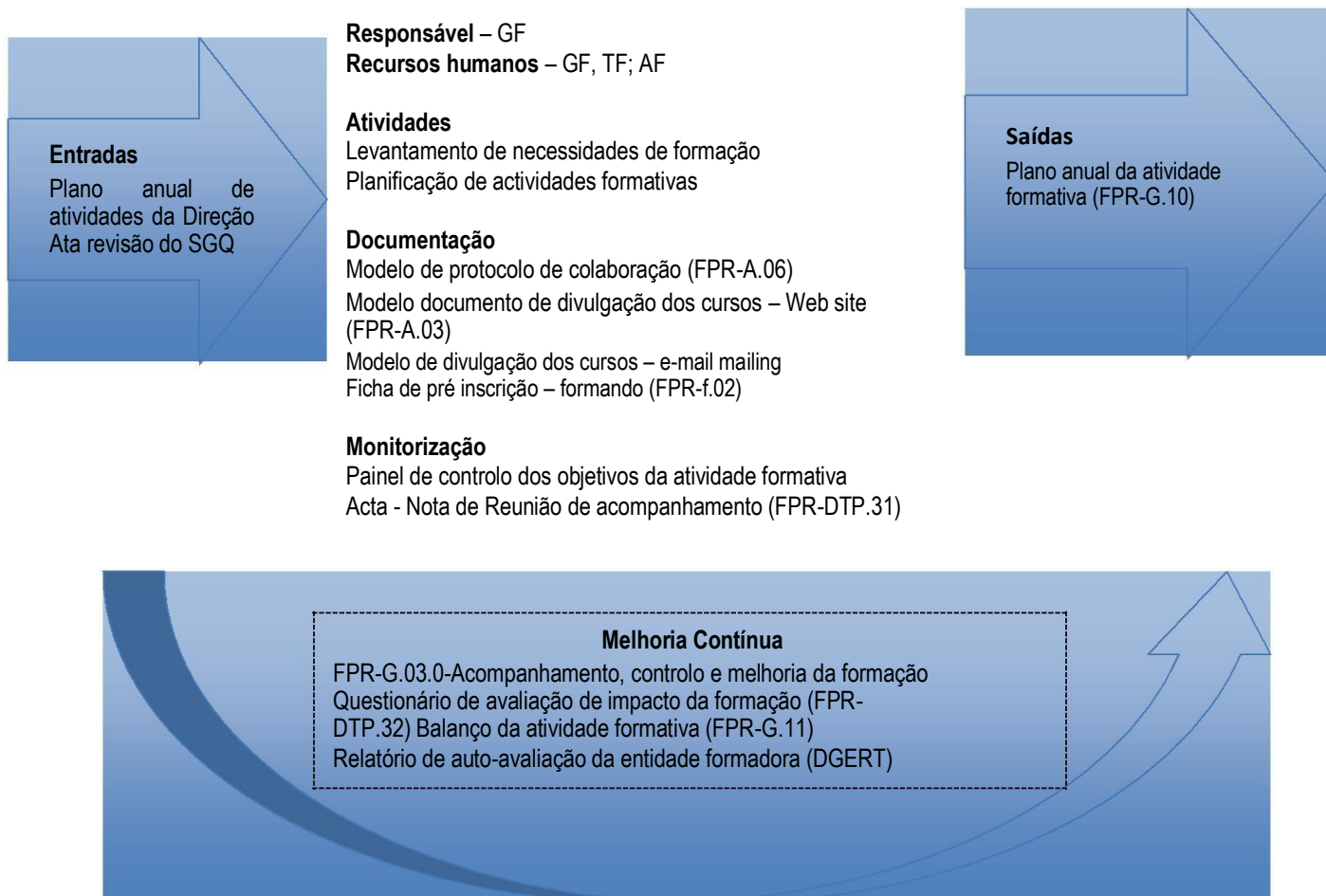
Numa perspetiva de orientação para a qualidade, a Instituição definirá objetivos para a sua atividade formativa em duas dimensões principais:

- **Dimensão quantitativa:** objetivos de resultados ou execução física (exs: número de cursos/ações a promover, clientes a abranger, colaboradores a contratar, objetivos financeiros, iniciativas de divulgação dos serviços, ...);
- **Dimensão qualitativa:** objetivos de qualidade do serviço prestado (exs: satisfação de clientes e colaboradores, o nível de reclamações, as melhorias na organização interna, as parcerias a estabelecer, o nível de qualificações e de desempenho dos formadores e coordenadores, a taxa de aproveitamento de formandos, a taxa de inserção profissional, se aplicável, ...).

No âmbito da integração da Atividade Formativa no Sistema de Gestão, os objetivos específicos desta serão integrados na planificação anual da qualidade.

A monitorização do cumprimento dos objetivos e metas, ao longo e no final do ano de atividade, implica a definição de um conjunto de indicadores de acompanhamento e de resultados e a sua monitorização regular para comparar a sua evolução no tempo, permitindo, dessa forma, uma avaliação mais dinâmica do seu desempenho.

## Esquemática do Processo: **PLANIFICAÇÃO E GESTÃO DA ATIVIDADE FORMATIVA**





As propostas formativas desenvolvidas pela ASCUDT são desenvolvidas em obediência aos seguintes requisitos:

- Têm objetivos gerais e específicos de aprendizagem previamente estabelecidos;
- É feita uma seleção dos conteúdos tendo em conta os conhecimentos de base dos destinatários, por um lado, e os objetivos de aprendizagem a atingir, por outro;
- Existe uma sequência criteriosa das matérias de forma a otimizar a aprendizagem;
- Estão envolvidos profissionais de formação com competências pedagógicas;
- Existe uma seleção dos participantes, garantindo o seu enquadramento no tipo de destinatários previsto para a ação.

O ciclo da formação traduz uma interligação clara entre a identificação de necessidades de competências, o processo formativo em si e os resultados atingidos no final do mesmo, visando a efetiva aquisição, pelos formandos, de conhecimentos e competências socioprofissionais que respondam a necessidades identificadas e passíveis de serem colmatadas por formação.

Os procedimentos e práticas (processo de execução da formação) em vigor na Instituição estão estruturados e devidamente documentados quer no presente Manual de Qualidade da Atividade Formativa, quer nos restantes procedimentos e impressos da Qualidade, no âmbito da integração no Sistema de Gestão certificado pela Norma EQUASS *Assurance*, de modo a permitir o conhecimento e atuação homogêneos por parte de todos os intervenientes, em todas as situações em que a entidade desenvolve formação.

## **4.2.2 DESENVOLVIMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA**

### **Organização e Promoção da Formação**

A organização das intervenções formativas tem o seu início na promoção/ divulgação das atividades, quer ao nível do atendimento permanente efetuado pela Instituição, quer ao recurso de estratégias promocionais especializadas, com vista a direcionar a oferta formativa para o público-alvo previsto, designadamente os contactos diretos com as instituições congéneres e parceiras.

A fase de organização consiste na articulação e definição de um conjunto de aspetos que permitirão a posterior execução das ações de formação. São diversos os aspetos a considerar, tais como:

Cronograma da ação – definição de datas início e fim da ação, horário, local de realização;

Seleção do espaço de formação – com dimensões e condições ambientais adequadas à área de formação e acessíveis a qualquer cidadão;

Disponibilização de sala devidamente equipada com mesas e cadeiras com capacidade para os formandos previstos;

Infra-estruturas disponíveis de acordo com a natureza das ações;

Uso de equipamento audiovisual sempre que justificado.

### **Promoção e Divulgação da Formação**

As estratégias de divulgação usadas pela ASCUDT são as seguintes:

- Contactos directos dentro da rede em que se integra;
- Página internet;
- E-mail mailing;
- Resposta a pedidos de informação (telefone, e-mail, presencial);
- Cartazes promocionais,
- Contactos diretos “passa a palavra”.

A ASCUDT dispõe de um espaço de atendimento permanente onde é disponibilizada informação sobre a formação a realizar, conteúdos e objetivos dos cursos, custos associados, datas e locais de realização, assim como as condições e critérios de acesso. É também, facultada informação quanto às condições de assiduidade e certificação, através da consulta do Regulamento da Formação (FPR-G.05.0)

A ASCUDT (ao nível da formação) funciona das 09h30 às 12h30 e das 14h00 às 17h30, de segunda a sexta-feira. É disponibilizado um serviço de apoio permanente às ações quer ao nível de formandos como de formadores, assim como todo o tipo de apoio logístico necessário ao bom funcionamento das ações.

### **Metodologias de Recrutamento e Seleção de Formandos e Formadores**

- Formandos

Os critérios a adotar no processo de recrutamento e seleção de Formandos são:

- Deter perfil adequado de acordo com as competências a promover no âmbito da formação a que se candidata;
- Desempenho profissional atual ou potencial em funções diretamente relacionadas com a formação;
- Ordem de efetivação da inscrição;
- Outras a definir no Referencial de Curso, de acordo com a modalidade de formação em questão.

No processo de seleção de formandos são considerados, para além dos critérios anteriormente apresentados, aspetos referentes à entrega, em tempo útil, da documentação previamente solicitada e respetiva formalização da inscrição, bem como pagamento de taxas de inscrição, se aplicável, conforme estipula o Regulamento Interno de Formação.

#### ■ Formadores

Existe uma série de critérios que servem de base a uma análise rigorosa e exaustiva no sentido de consolidar as preferências quanto ao formadores a alocar às ações, não somente ao nível técnico e pedagógico, mas também a outros níveis. São considerados outros aspetos tais como:

- **Habilitações Académicas:** privilegiam-se formadores cujas habilitações académicas sejam diretamente relacionadas com a formação a ministrar, ainda que não seja um fator eliminatório se o candidato apresentar formação específica ou atividade profissional na área de intervenção;
- **Experiência Profissional e Pedagógica:** valorizam-se experiências profissionais de pelo menos três anos quando se tratem de áreas diretamente relacionadas com a intervenção formativa;
- Valorizam-se candidaturas de formadores com experiência formativa relevante na área de intervenção;
- Aceitam-se exclusivamente candidaturas de formadores detentores de Certificado de Aptidão Profissional (CAP).
- **Outras Competências:** valorizam-se candidatos ativos na promoção dos seus próprios saberes e que procuram receber ações de formação no âmbito das suas competências profissionais e também pedagógicas;

Valorizam-se os candidatos que desenvolvam outras competências profissionais nas áreas em que se desenvolve a formação.

- Aptidões específicas;
- Conhecimentos técnicos adequados aos programas de formação;
- Capacidade de trabalhar em equipa;
- Capacidade de comunicação;
- Capacidade de gerir grupos heterogéneos e potenciais conflitos;
- Capacidade de lidar com diferentes níveis culturais e profissionais;
- Capacidade de utilização de diferentes metodologias de ensino-aprendizagem, valorizando as mais ativas e participativas em detrimento das expositivas;
- Gosto pela atividade de formador;
- Capacidade de incentivar e motivar e promover a análise crítica nos formandos;
- Adaptação a novas situações, capacidade de improviso e criatividade.

Formadores Habituais:

Os formadores habituais são, também, considerados no processo de recrutamento e seleção de formadores, encontrando-se estes numa posição privilegiada face aos restantes candidatos. Os fatores a considerar nestes casos são:

- Qualidade do serviço demonstrado em prestações anteriores;
- Nível de satisfação dos formandos registado nos relatórios de reação/satisfação;
- Áreas de formação mais desenvolvidas pela entidade;
- Nível de cumprimento dos requisitos formais estabelecidos pela entidade.

### **Elaboração do Dossier Técnico – Pedagógico**

Os Dossiers Técnico Pedagógicos são constituídos por toda a documentação e informação que identifica, caracteriza e evidencia a realização da ação de formação e de todas as atividades realizadas e devem encontrar-se sempre atualizados no local de realização da ação de formação. O Dossier Técnico Pedagógico é constituído por todos os impressos definidos de acordo com a estrutura do respetivo Índice DTP (FPR-DTP.10).

### **Desenvolvimento da Formação**

- **Início da Ação de Formação**

O momento da abertura formal das ações de formação, serve, para além de dar as boas vindas aos Formandos, sondar as suas expectativas e reforçar simultaneamente a imagem institucional que esta detém junto dos seus públicos. Este momento é a concretização de todo um processo que deriva da junção de diversas fases, desde o diagnóstico, o planeamento e a organização do processo formativo. A Sessão de Abertura é presidida pelo Coordenador Pedagógico, que na primeira sessão, para além das boas vindas, relembra ao conjunto de formandos aspetos regulamentares, nomeadamente ao nível da assiduidade, certificação, faltas, entre outros aspetos.
- **Monitorização da Ação de Formação**

**Controlo de Horas de Monitoragem** – O controlo das horas de monitoragem é feito com regularidade. Esta verificação das horas de monitoragem é feita por formador, por módulo e por componente de formação.

**Controlo de Faltas e Presenças** - O controlo das presenças é feito semanalmente, salvo nos casos em que estamos perante a presença de formandos em limite de faltas, cuja verificação é praticamente diária, ou nos casos de formações muito curtas, que permitem a verificação única no final das ações. Esta verificação é feita por formador, por módulo e por componente de formação.

**Controlo de Desistências** – O controlo das desistências serve para averiguar a sua natureza e proceder ao seu registo escrito. A comunicação formal da desistência à Coordenação por parte do formando permite que esta analise se o que motivou a desistência foram motivos de saúde, profissionais ou outros, ou eventualmente para sondar se o verdadeiro motivo da desistência se prende com o facto de a formação não corresponder às expectativas do formando pondo em questão os níveis de qualidade da formação.

**Controlo do Dossier Técnico Pedagógico** – Verificação quanto ao cumprimento dos procedimentos documentais estipulados,

correto preenchimento documental ou inclusão no DTP de informações adicionais que estejam diretamente relacionadas com a ação em questão. Este controlo permite, também, verificar a organização do DTP segundo as orientações deste Manual; Controlo de Ocorrências, Queixas e Reclamações – Este controlo tem como finalidade despoletar mecanismos que originem ações de melhoria que permitam colmatar as queixas e reclamações estabelecendo processos de melhoria contínua.

Monitorização dos níveis de desempenho dos formandos – os níveis de desempenho registados determinarão, ou não, a necessidade de implementação de ações de remediação ou readaptação, no sentido de proporcionar ao formando maiores e melhores possibilidades de aprendizagem.

Monitorização dos níveis de desempenho dos formadores – o nível de desempenho dos formadores, quer ao nível do domínio técnico como pedagógico, assim como a sua relação com o grupo de formandos serão analisados para que, em caso de incumprimento dos objetivos sejam tomadas medidas corretivas.

Monitorização das atividades – análise à execução das atividades planeadas e eventual disponibilização dos recursos para as atividades a realizar. Registo das atividades práticas realizadas no DTP sob a forma de relatório de atividade, a desenvolver pelo formador que a promove, assim como a descrição dos objetivos, local e datas de realização.

Monitorização das instalações, equipamentos e materiais pedagógicos – análise à conformidade das instalações, equipamentos e materiais pedagógicos de acordo com os objetivos do módulo e da ação e adoção de eventuais medidas corretivas em caso de não conformidade.

Reuniões com a equipa formativa – para acompanhar e avaliar o decorrer das ações aos mais diversos níveis, quer se trate da aprendizagem do formando, assiduidade, comportamento ou condições logísticas.

#### ■ Encerramento da Ação de Formação

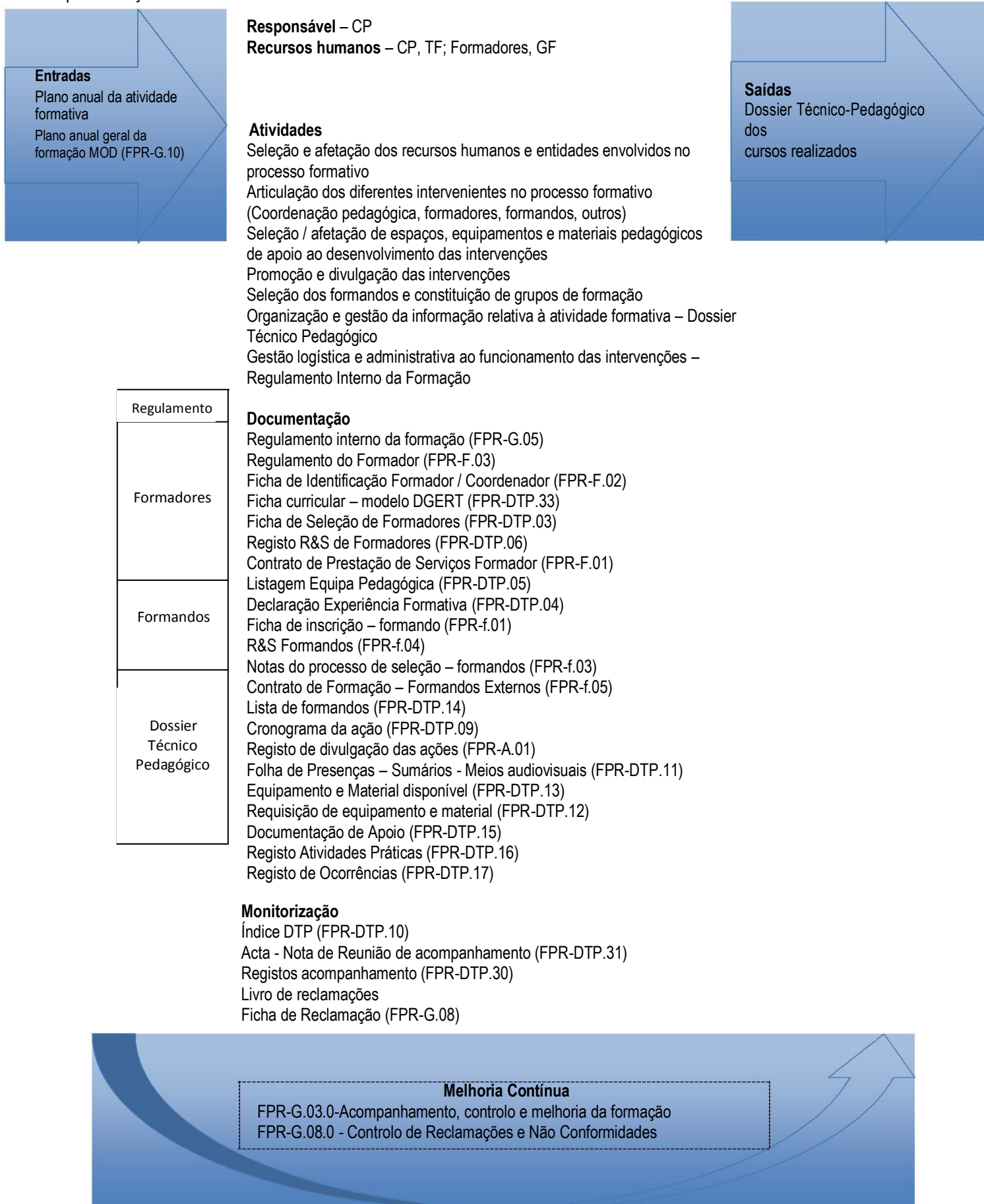
No último dia de formação o Coordenador Pedagógico volta a estar em contacto com o grupo de formandos, relembrando novamente a função institucional que a Instituição representa, ao mesmo tempo que ausculta o grupo de formandos quanto ao nível de satisfação com a ação decorrida e eventuais sugestões ou reparos que queiram verbalizar na sua presença. Com a conclusão da ação de formação é possível confrontar um conjunto de resultados alcançados com os resultados pretendidos e assim avaliar o nível de execução da ação. Neste momento é possível fazer uma análise a um conjunto de aspetos como:

Controlo dos resultados alcançados – confrontação do volume previsto com o volume realizado, desistências, ocorrências e classificação do grupo de formandos;

Avaliação da Ação – quanto ao desempenho do grupo de formandos, formadores, equipa pedagógica e apoio da estrutura de formação;

Nível de satisfação dos formandos – quanto aos conteúdos, capacidade técnica e pedagógica do formador, aprendizagem, apoio administrativo, entre outros aspetos. Neste momento é possível quantificar se a ação correspondeu ou não às expectativas inicialmente delineadas pelo grupo de formandos.

**Esquemática do Processo: DESENVOLVIMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA**



### **4.3 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DA ATIVIDADE FORMATIVA**

A ASCUDT pretende, através do desenho de metodologias de formação, implementar um sistema de avaliação que abarque, não apenas a apreensão de conhecimentos e a aquisição de competências por parte dos participantes, mas também que, sinalize aspetos positivos e negativos por parte do desenvolvimento do trabalho do formador, enquanto ator e facilitador do cumprimento dos objetivos inicialmente preconizados, mas também da entidade que organiza e desenvolve a formação, no trabalho do coordenador e responsáveis da formação.

Ao nível avaliativo existe um conjunto de momentos de avaliação imprescindíveis para o desenvolvimento e finalização da formação. Assim ao nível da avaliação são aplicados dois tipos distintos: Avaliação das Aprendizagens e Avaliação de Reação/Satisfação.

#### **Avaliação das Aprendizagens**

Em termos de políticas internas nesta área, a Instituição procurará basear as suas metodologias de ensino/aprendizagem tendo em conta alguns dos princípios básicos deste processo e as características específicas do público-alvo, devendo ser privilegiadas metodologias que recorram à experiência dos formandos. No processo de avaliação das aprendizagens o formador assume um papel determinante, cabendo-lhe a identificação e criação dos instrumentos da avaliação das aprendizagens, em total articulação com o Coordenador Pedagógico.

De uma forma geral, a avaliação dos formandos assume o carácter contínuo, procurando acima de tudo, regular e melhorar os processos de aprendizagem. Tendo em conta esta premissa, os formadores deverão formalizar três momentos de avaliação:

Avaliação inicial / de diagnóstico

Avaliação formativa

Avaliação sumativa

#### **Avaliação Inicial / de diagnóstico**

A avaliação inicial, tal como o próprio nome assim o indica, é efetuada no início de cada curso, ou de cada novo módulo de um curso. Trata-se do processo de aferição das competências detidas previamente pelos formandos, por via da experiência ou da formação, realizado no início da ação de formação, tendo como finalidade o ajustamento do programa de formação. Tem por objetivo aferir informações que permitam determinar a situação dos formandos face aos objetivos de aprendizagem a atingir, comparando saberes detidos com um quadro referencial de saberes desejados, bem como as expectativas relativamente à frequência da ação.

Em termos de momento, pode ser realizada antes do processo formativo acontecer, como forma de triagem dos candidatos, no início ou durante a ação (por exemplo, no início de cada módulo).

Esta modalidade de avaliação deve ser aplicada com fins bastante diversos. Por um lado pode dar pistas ao formador de como desenhar o percurso formativo para aquele grupo de formandos; por outro, permite após a definição de um conjunto de objetivos de aprendizagem, estabelecer pré-requisitos de entrada para determinado curso ou ação de formação. Na maioria dos casos será



realizada logo após a entrada dos formandos em determinada ação de formação, permitindo situá-los face aos objetivos pré-estabelecidos e, a partir daqui, monitorar o percurso de cada formando no sentido da construção dos saberes pretendidos, assumindo aqui este tipo de avaliação, o papel de orientação do processo de aprendizagem.

### **Avaliação Formativa**

Processo de verificação, em termos quantitativos e qualitativos, das mudanças de comportamento do formando nos domínios cognitivo, psicomotor e afetivo, durante a ação de formação, face aos objetivos pedagógicos previamente definidos. Ao nível da avaliação de conhecimentos poderão ser aplicadas diversas técnicas a situações de aprendizagem variadas, nomeadamente:

- Trabalhos de grupo
- Provas escritas individuais
- Provas práticas simuladas
- Trabalhos individuais
- Apresentações orais
- Outras consideradas pertinentes.

A avaliação formativa é uma modalidade de avaliação efetuada no decurso da realização da formação, procurando produzir informações que possibilitem aos formandos e formadores verificarem se os objetivos pedagógicos estão a ser atingidos, podendo resultar na introdução de melhorias durante o processo de aprendizagem. Esta modalidade de formação orienta-se sobretudo para fins pedagógicos procurando criar ou preservar as condições propícias à realização da aprendizagem.

A avaliação formativa não tem como finalidade classificar os formandos, mas monitorizar o processo de aprendizagem por parte destes, no sentido de permitir ao formador e ao formando atualizar, reformular, redefinir e corrigir métodos, de forma a garantir a continuidade do processo, com sucesso. Não obstante a metodologia utilizada, e para fins de evidenciação e registo, todos os formandos serão objeto de, pelo menos, uma avaliação individual, fisicamente evidenciável e arquivada pelo formador no Dossier Técnico-Pedagógico.

### **Avaliação Sumativa**

A avaliação sumativa visa determinar em que medida os objetivos da formação foram de facto cumpridos, efetuando para o efeito uma apreciação aos resultados alcançados. O enfoque da avaliação sumativa prende-se com os resultados gerados durante, no final e após a realização da formação. Pode ser realizada no final de cada módulo, ou no final da ação, se esta tiver uma duração total reduzida.

Constitui-se como uma modalidade de avaliação das aprendizagens, de carácter classificativo e certificativo, que se processa através da realização de testes, provas e trabalhos, entre outros, pela qual é medido o desempenho do formando face aos objetivos pedagógicos previamente definidos, visando aferir o respetivo grau de aprendizagem.

A informação classificativa é traduzida no final numa escala quantitativa estabelecida previamente que vai de zero a vinte valores, para efeitos de emissão de certificados. São ainda considerados outros indicadores que influenciam a certificação dos formandos para além da avaliação final, nomeadamente o nº de faltas permitido pelo regulamento interno, bem como informação de carácter qualitativo relativamente às atitudes desenvolvidas pelo formando em relação à formação, ao formador e ao grupo.



## ■ **Avaliação de Reação/Satisfação**

### **Formandos**

A avaliação do grau de satisfação dos formandos surge da necessidade em aferir a opinião/satisfação/reação dos principais destinatários do processo formativo, os formandos, relativamente a aspetos relacionados com a formação e desempenho dos formadores. Importa aferir a perceção destes agentes relativamente a aspetos considerados pertinentes no sentido de fornecer pistas que sinalizem caminhos de melhoria, nos vários processos que compõem a organização e o desenvolvimento das ações.

Trata-se de uma forma de avaliação de central importância uma vez que permite, de forma atempada, introduzir melhorias nas intervenções formativas, dos processos daquelas que se encontram a decorrer ou que venham a ser desenvolvidas posteriormente, tornando-se útil e efetiva para aqueles que ali participam. O foco de atenção deverá ser o conjunto de dimensões associadas à intervenção formativa percebidas pelos formandos e que na maioria dos casos passa por avaliar, relativamente ao desenvolvimento da ação. Sobre cada uma destas dimensões/componentes do processo de avaliação são colocadas questões que visam gerar informação a devolver aos diferentes destinatários (equipa formativa, coordenadora e responsáveis de formação).

### **Formadores**

Os formadores, enquanto agentes do processo formativo aferem, também, sobre a formação e as condições sobre as quais esta decorreu. Este instrumento de avaliação permite, para além de avaliar o desempenho do grupo, registar a sua apreciação quanto à forma como decorreu a formação, cumprimento dos objetivos, pertinência dos conteúdos, métodos e técnicas, duração do módulo ou do curso, desempenho dos formandos, apoio logístico, relação entre formandos e formadores, entre outros aspetos. Este momento permite ao formador indagar sobre os conteúdos e a forma como está estruturado o referencial de formação, a carga horária e os destinatários, possibilitando eventuais ajustes nos respetivos programas em futuros projetos de formação. Os formadores também são avaliados quanto ao seu desempenho pelo coordenador da ação.

### **Coordenadores**

A equipa de coordenação de cada ação de formação é avaliada pelos formadores e pelos formandos. Os resultados provenientes das avaliações realizadas, quer por formandos quer por formadores, são compilados pelo coordenador que elabora um relatório final da ação, reportando-se às avaliações efetuadas pelos vários intervenientes, em função do cumprimento dos objetivos propostos com a formação e do nível de expectativas alcançado.

## ■ **Rotinas de acompanhamento relativas à ação de formação**

Em síntese, a atividade relativa à promoção, organização, desenvolvimento, acompanhamento e avaliação das ações de formação pode sistematizar-se através da concretização das seguintes atividades:

1. Para a realização de cada ação de formação, e para a data do seu início, serão preparados:

**Dossier Pedagógico**, de acordo com respetivo índice;

**Dossier para Formadores**, contendo:

- Identificação do coordenador da ação;
- Regulamento interno;
- Contratos preparados para assinar;
- Referencial do curso e plano de sessão aprovado;
- Cronograma previsto;
- Lista de equipamentos e materiais disponíveis;
- Requisições de equipamento e material;
- Listagem dos formandos;
- Impressos relativos à avaliação das aprendizagens,
- Impressos de monitorização da qualidade da formação.

**Dossier para Formandos**, contendo:

- Identificação do coordenador da ação;
- Regulamento interno;
- Contratos preparados para assinar (se externos);
- Referencial do curso;
- Cronograma previsto;
- Impressos de monitorização da qualidade da formação;
- Manual do curso e documentação de apoio;
- Blocos para apontamentos e caneta.

2. Na abertura do curso:

Apresentação da entidade formadora; Entrega dos dossiers a formandos e formador;  
Assinatura dos contratos;  
Informação sobre os processos de avaliação;  
Esclarecimento de eventuais dúvidas.

3. No decorrer da ação de formação:

Verificar o provimento de consumíveis necessários ao funcionamento da ação e as condições das instalações;  
Controlo de presenças de formandos e justificações de falta;  
Controlo e registo de eventuais desistências;  
Listagem das horas ou módulo monitorizadas por formador;  
Verificação do preenchimento do registo de presenças e sumários;  
Registo das atividades de monitorização e acompanhamento da formação;  
Registo em nota das reuniões da equipa formativa;  
Registo das requisições de equipamento e materiais;  
Verificação e validação dos registos de avaliação de aprendizagens (inicial e formativa);  
Realização da avaliação de reação intercalar (formandos), se aplicável.

4. No fecho do curso:

Realização da avaliação de reação final (formandos, formadores e coordenador);  
Análise dos registos de ocorrências, reclamações e ações de melhoria;  
Elaboração do relatório final de avaliação da ação;  
Validação do relatório final de avaliação do formador e da pauta de classificação final;  
Emissão dos certificados de formação profissional e declarações de frequência de formação de acordo com a pauta de avaliação final;  
Registo dos certificados emitidos e entregues;  
Verificação do dossier pedagógico;  
Comunicação de todos os pendentes (por escrito) e fecho das reclamações;  
Entrega do Dossier Pedagógico com toda a documentação relativa à ação para arquivo na ASCUDT.

■ **Acompanhamento pós-formação**

No âmbito das atividades de avaliação da satisfação diferida pelo formando, será enviado a todos os formandos o Questionário de avaliação de impacto da formação (FPR-DTP.32) no prazo de seis meses após a conclusão da ação de formação frequentada. O tratamento dos dados recolhidos será incluído no Balanço de Atividades Formativas.

Sem prejuízo no acima referido, os clientes da atividade formativa poderão ser objeto de auscultação no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, designadamente pela solicitação de preenchimento de Inquéritos de avaliação da satisfação dos clientes, de acordo com o plano de amostragem definido pelo Gestor da Qualidade.

#### ■ **Controlo de qualidade dos resultados do acompanhamento e avaliação**

No final de cada ação e em função dos resultados compilados sob a forma de um relatório final, a Coordenação deve refletir sobre os resultados aos mais diversos níveis e, em função da experiência adquirida, apresentar as estratégias de melhoria a implementar em projetos futuros. A informação resultante da monitorização e avaliação dos resultados das intervenções formativas constitui fonte fundamental de informação necessária à tomada de decisões de melhoria contínua, sejam elas preventivas ou corretivas.

As atividades permanentes de recolha de opiniões dos intervenientes, registo e análise de insatisfação de clientes, análise e tratamento de sugestões e reclamações, permitem não só garantir a adequação permanente das atividades ao prosseguimento dos objetivos fixados, em termos de eficácia, como permitem a constante alocação dos recursos disponibilizados à formação, em termos de eficiência. A avaliação da satisfação dos clientes faz, portanto, parte dos procedimentos internos de controlo de qualidade do serviço prestado. No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, a atividade está sujeita e será incluída no plano anual de auditorias internas de Qualidade, no âmbito do respetivo procedimento de gestão.

Os resultados decorrentes da implementação das atividades de acompanhamento e avaliação constarão do Balanço de Atividades Anual.

#### ■ **Análise de resultados anuais da atividade formativa**

A ASCUDT implementa um conjunto de práticas ao nível da análise regular da sua atividade formativa, com enfoque nos resultados (cumprimento dos objetivos e metas traçados), nos resultados alcançados pelos destinatários da formação (aquisição de competências profissionais pelos formandos e oportunidade da sua aplicação) e na melhoria contínua do seu desempenho e prestação como entidade formadora.

O acompanhamento da atividade formativa inclui mecanismos de recolha e análise permanente de dados que permitem:

- Concluir se os objetivos e as metas definidos na planificação inicial foram efetivamente alcançados;
- Avaliar a forma como a entidade está a prestar os seus serviços de formação, na perspetiva de execução física e na perspetiva do cliente.

Estes mecanismos traduzem a metodologia de controlo e avaliação da atividade, transversal a todo o processo formativo desde que o mesmo se inicia, e pressupõem a recolha e sistematização permanentes de dados que possam inferir as dimensões acima referidas. A prática de monitorização e o controlo da qualidade do serviço prestado aplica-se à atividade executada pela Instituição como entidade formadora, e enquadra-se nos mecanismos previstos no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade relativamente à sua atividade em geral.

A avaliação da atividade formativa da Instituição será evidenciada através de um instrumento de gestão que engloba toda a informação pertinente, o Balanço de Atividade Formativa (FPR-G.11). A elaboração deste documento implica a realização da seguinte sequência lógica de atividades:

1. A análise dos resultados alcançados, revelados pelos indicadores de acompanhamento;
2. A avaliação do grau de cumprimento de objetivos e metas, por comparação da atividade realizada com a planificada;
3. A análise dos desvios existentes;
4. A identificação de áreas de melhoria derivadas dessa análise, para as situações de não cumprimento dos objetivos ou metas. O ciclo de gestão iniciado com a planificação, traduzida no documento Planificação Anual da Atividade Formativa (FPR-G.10), encerra-se assim com a avaliação da atividade formativa desenvolvida, constituindo o Balanço de Atividades uma evidência material desse processo. Da análise presente neste documento podem surgir ações concretas de melhoria da atividade formativa que podem levar à adoção, na planificação seguinte, de novos objetivos e projetos ou à revisão dos já estabelecidos.

#### ■ **Orientação para resultados e melhoria contínua**

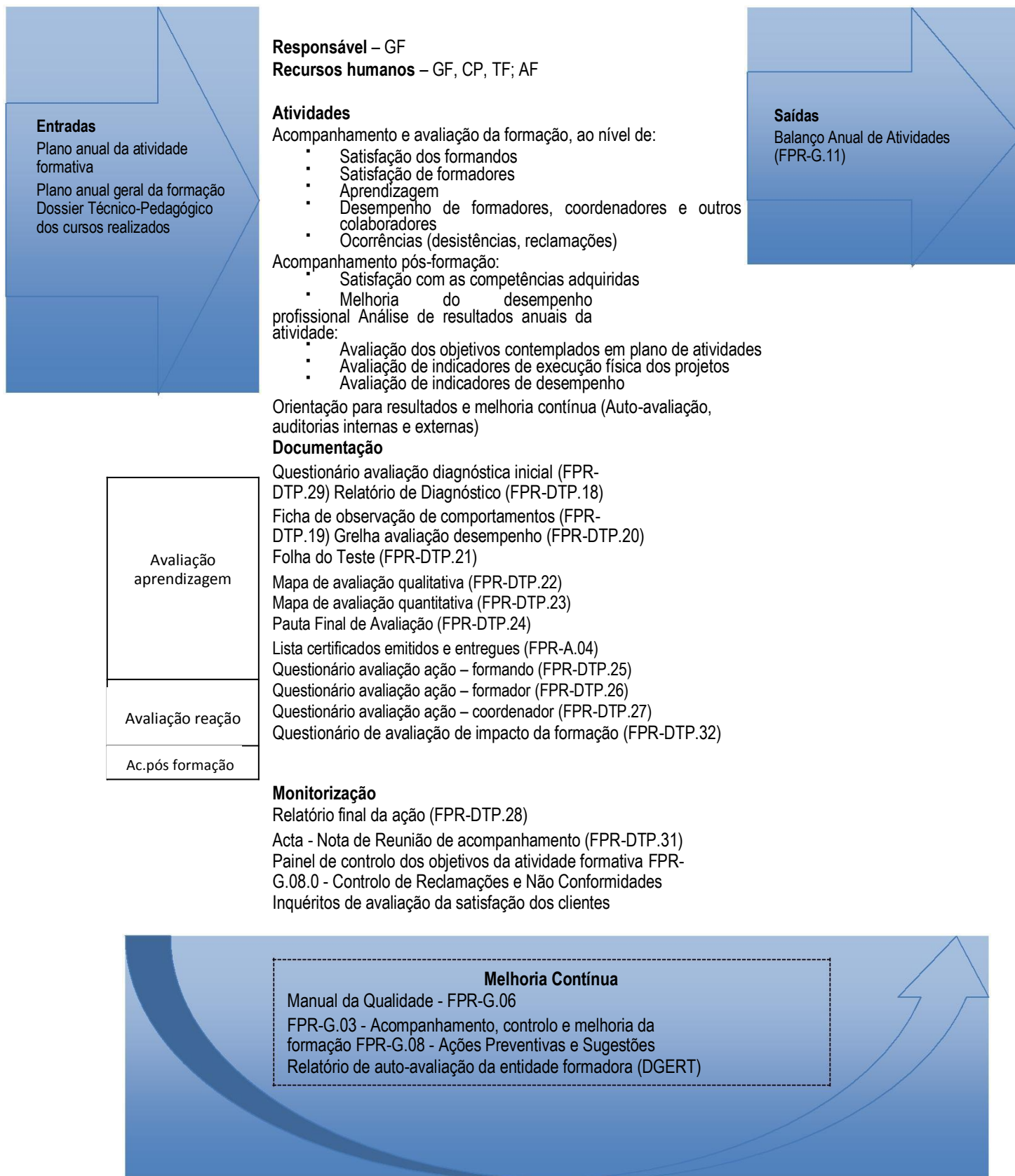
A melhoria contínua do desempenho global da Instituição constitui um objetivo permanente, assente numa abordagem sistemática do ciclo da qualidade - ou ciclo PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) - tendo em vista uma atividade eficaz e eficiente e a satisfação dos clientes e de outras partes interessadas. O processo de revisão da atividade é contínuo de modo a permitir a introdução oportuna de correções e melhorias com efeitos positivos para os clientes da entidade.

A Instituição executa a realização anual de processos de auto-avaliação dos quais resultam ações de melhoria a implementar nas suas práticas e procedimentos. Os resultados da auto-avaliação do seu desempenho são registados na Ata de Revisão do Sistema da Qualidade, processo realizado com carácter anual. Nesta recolha, com o objetivo de orientar a planificação da atividade do ciclo seguinte e a orientação estratégica da entidade, são tomadas em consideração as seguintes informações:

- O controlo do cumprimento do Plano de Atividades para a revisão de objetivos e metas definidos e reajustamento de projetos e recursos humanos e físicos.
- A recolha de informação sobre satisfação dos formandos e empregadores e opiniões dos formadores para revisão de procedimentos, instrumentos, metodologias, recursos.
- A recolha de informação acerca do ajustamento dos programas e projetos às necessidades dos utilizadores para a revisão de objetivos e conteúdos de formação.
- A recolha de dados do percurso pós-formação e da aplicabilidade das competências adquiridas no contexto profissional, para reajustamento da oferta formativa.

Além deste processo, a Instituição procede ainda à realização do processo de auto-avaliação anual com base em indicadores de desempenho definidos pela DGERT, nos termos do artigo 15º da Portaria nº 851/2010, de 6 de Setembro.

**Esquemática do Processo: AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DA ATIVIDADE FORMATIVA**



#### 4.4 DEVERES DA ENTIDADE CERTIFICADA

A Portaria nº 851/2010, de 6 de Setembro, prevê um conjunto de deveres associados à certificação que condicionam a atuação da entidade formadora detentora desse estatuto, os quais a Instituição declara a expressa e incondicional intenção de cumprir.

DEVERES	Apreciação
<b>Manter o cumprimento dos requisitos de certificação (artigo 8º)</b>	A avaliação do cumprimento dos requisitos é assegurada pela DGERT através de auditorias regulares à entidade formadora. O incumprimento dos requisitos de certificação, bem como a oposição à realização de auditorias, pode dar lugar à revogação da certificação.
<b>Desenvolver atividade formativa de acordo com as competências que foram objeto de certificação (artigo 8º)</b>	O desenvolvimento de formação nas áreas de educação e formação que foram objeto de certificação é fundamental para sustentar/justificar a manutenção do estatuto de entidade certificada. A ausência de atividade formativa em dois anos consecutivos pode dar lugar à caducidade da certificação.
<b>Cumprir os contratos de formação celebrados (artigo 8º)</b>	Na prossecução da sua atividade, a entidade formadora deve seguir uma conduta adequada, atuando no respeito pelas normas legais e cumprimento das obrigações a que se comprometa contratualmente com terceiros, visando manter um estatuto de idoneidade compatível com o reconhecimento proporcionado pela certificação.
<b>Publicitar a certificação utilizando o logótipo próprio e de acordo com as regras definidas (artigo 14º)</b>	Apenas as entidades formadoras titulares de certificação válida podem utilizar o logótipo de entidade certificada pela DGERT, respeitando as normas gráficas e de utilização definidas. Qualquer forma de comunicação feita no âmbito de uma atividade comercial, industrial ou liberal, que tenha o objetivo de promover a comercialização de serviços de formação ou promover a entidade formadora, que utilize indevidamente o logótipo de entidade certificada pela DGERT e possa induzir em erro os seus destinatários, constitui publicidade enganosa e origina sanções previstas na legislação aplicável.
<b>Divulgar a oferta formativa com informação clara e detalhada (artigo 14º)</b>	Na divulgação e promoção da sua atividade formativa, a entidade formadora deve prosseguir uma conduta legal e ética, garantindo que o material promocional usado contém informação clara, que corresponde a situações verdadeiras e não permite equívocos de interpretação por parte dos destinatários.

<p><b>Registrar e manter atualizada a oferta formativa no sítio da Internet indicado pela DGERT (artigo 14º)</b></p>	<p>A centralização da informação sobre a oferta formativa das entidades certificadas permite que os utilizadores finais (formandos, clientes) tenham um conhecimento mais preciso da formação certificada disponível no mercado.</p>
<p><b>Realização de processo de auto-avaliação anual com base em indicadores de desempenho definidos pela DGERT (artigo 15º)</b></p>	<p>A auto-avaliação permite uma visão geral das atividades e dos processos desenvolvidos pela entidade e facilita a verificação da conformidade entre o que planeou, o que faz e os resultados que obtém.</p> <p>É ao mesmo tempo facilitadora de mudança, pois possibilita a identificação das áreas que necessitam de melhorias e auxilia a tomada de decisão sobre as prioridades a seguir, tendo como referência os requisitos de certificação.</p>