MÁRCIA ANDREIA DUARTE TEIXEIRA

Estudo sobre Satisfação com a Formação em Regime Presencial e/ou à Distância na Conclusão - Estudos e Formação, Lda.

ESCOLA SUPERIOR DE ALTOS ESTUDOS

Relatório de Estágio em Gestão de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional

COIMBRA,2021

Estudo sobre Satisfação com a Formação em Regime Presencial e/ou à Distância na Conclusão - Estudos e Formação, Lda.

Conclusão - Estudos e Formação, Lda.
Delegação de Viseu

MÁRCIA ANDREIA DUARTE TEIXEIRA

Relatório de Estágio Apresentado ao ISMT para Obtenção do Grau de Mestre em Gestão de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional

Orientador/a: Professora Doutora Sara Lopes Borges

Membros do Júri:

Presidente: Professora Doutora Madalena Vilas Boas

Arguente: Professor Doutor Reinaldo Sousa Santos

Coimbra, dezembro de 2021

Agradecimentos

A realização deste relatório significa o fim de mais uma etapa tão marcante no percurso académico e de vida da estagiária. Muitos foram aqueles que contribuíram direta ou indiretamente para o seu crescimento e enriquecimento tanto intelectual como pessoal bem como motivaram e, por isso, gostaria de aproveitar este espaço para particularizar alguns agradecimentos.

À Conclusão, Estudos e Formação Lda. – Delegação de Viseu pela forma gentil e carinhosa com que integrou a estagiária. Destaco em especial a Dr.ª Patrícia Ferreira, orientadora e a Sandra Pereira que acompanharam permanentemente e ajudaram no dia-a-dia do estágio concretamente nas tarefas que iam sendo propostas.

À minha orientadora académica do ISMT, Professora Doutora Sara Lopes Borges, que se mostrou bastante dedicada com o presente relatório de estágio, estando sempre atenta, cooperante e disponível em todas as dúvidas e dificuldades.

Os sentidos agradecimentos vão para os familiares, em especial para os meus pais, Maria e Nelson pelo amor incondicional e apoio prestado ao longo de todo o meu percurso. Ao pai, maior inspiração, que nos ensina todos os dias que com trabalho e persistência conseguimos chegar "longe", ensinando-nos a ser forte todos os dias e à minha mãe pelos sacrifícios que fez e que, com todo o seu amor, aplaude na "primeira fila", a nossa gratidão.

Por fim, gostaria de agradecer a todos os amigos que apoiaram esta jornada e terminamos com um agradecimento à nossa própria pessoa para que nunca me esqueça de sonhar mais alto independentemente de todos os obstáculos que possam surgir.

Agradecimentos……..3
Índice……4
Índice de Siglas ……..….5
Índice de Figuras……..…5
Índice de Tabelas ……....5
Índice de Anexos……6
Introdução……...7
Parte I – Estágio ……....9
1. Apresentação Da Entidade de Acolhimento ……9
1.1. Historial da Conclusão, Estudos e Formação, Lda. ……9
1.2. Estrutura orgânica da Conclusão, Estudos e Formação Lda.……12
1.3. Visão, Missão, Política da Entidade e Fatores Críticos de Sucesso…….……..…13
1.4. Parcerias e Projetos…….…….……14
1.5. A Gestão na Conclusão ……15
2. Objetivos Gerais e Específicos ……17
3. Atividades realizadas durante o Estágio……...18
4. Reflexão Crítica sobre as competências obtidas no estágio……...21
Parte II – Pesquisa ……26
Resumo…….26
Abstract…….27
1. Enquadramento teórico ……28
1.1. Formação Profissional ……28
1.2. Tipos de Formação ……..31
1.2.1 Formação Modular Certificada (FMC) ……31
1.2.2 Cursos de Aprendizagem ……..32
1.2.3 Cursos de Educação e Formação de Adultos – (EFA)……33
1.2.4 Cursos de Especialização Tecnológica (CET) ……..…35
1.3 A Satisfação com a Formação ……36
2. Objetivos do Estudo ……38
3. Metodologia do Estudo ……38
3.1. Instrumentos……38
3.2. Procedimentos ……39
3.3. Participantes ……39
4. Apresentação dos Resultados ……...41
5. Discussão dos Resultados e Considerações Finais……45
Conclusões……48
Referências Bibliográficas……50
ANEXOS ……53

Índice de Siglas

GRHCO - Gestão de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional
RH- Recursos Humanos
CONCLUSÃO - Conclusão – Estudos e Formação, Lda
SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade
IEFP - Instituto de Emprego e Formação Profissional
ISMT- Instituto Superior Miguel Torga
CCP - Certificado de Competências Pedagógicas
PMEs - Pequenas e Médias Empresas
UFCDs - Unidades de Formação de Curta Duração
DLD - Desempregado de Longa Duração
APCER - Associação Portuguesa de Certificação
PSQ - Procedimento do Sistema da Qualidade
IT - Instrução de Trabalho
OIT – Organização internacional do Trabalho
SIGO - Sistema Integrado de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa

Índice de Figuras

Figura 1 -Organograma da Conclusão ……..12
Figura 2 - Parceiros Empresariais da Conclusão……...15

Índice de Tabelas

Tabela 1- Áreas de educação e formação certificadas pela Conclusão……..10
Tabela 2 – Diferença entre Educação /Formação…….30
Tabela 3 - Inscritos em Cursos de Especialização Tecnológico por subsistema de ensino, de 2005 a 2010……36
Tabela 4- Grau de satisfação (Escala) ……..39
Tabela 5- Tabela síntese com os inquiridos que responderam de cada Formação…….40
Tabela 6- Caracterização Sociodemográfica da Amostra……..…40
Tabela 7- Comparação da situação profissional no Início e depois da Formação……41
Tabela 8- Descritivas da perceção global da satisfação dos formandos com a Formação realizada na Conclusão……..…..42
Tabela 9- Descritivas das Variáveis Satisfação com a Formação realizada na Conclusão……42
Tabela 10- Teste *U-Mann Whitney* entre a Satisfação por frequentar o curso e a última ação de formação realizada……43

Tabela 11- Relação da Satisfação quanto ao desempenho do(s) formador(es) em função do seu regime (Presencial / Distância) …….44
Tabela 12- Teste *U-Mann Whitney* entre o grau de satisfação das ações de formação Presencial e o conjunto de ações que realizaram na modalidade Presencial e Misto……...45
Tabela 13- Teste *U-Mann Whitney* entre o grau de satisfação das ações de formação à Distância e o conjunto de ações que realizaram na modalidade Distância e Misto……45

Índice de Anexos

Anexo I - Unidade de Apoio Local Viseu
Anexo II – Macroprocessos da organização
Anexo III – Diário de Campo (Atividades no Estágio)
Anexo IV- Ficha de Inscrição do Formando na Formação
Anexo V- Contrato de Formação
Anexo VI - Índice do Dossier Técnico Pedagógico
Anexo VII- Plataforma SIGO
Anexo VIII - Questionário "Avaliação da Satisfação dos Formandos em Regime Presencial e/ou à Distância
Anexo IX - Pedido de Autorização para a realização do Estudo

Introdução

O presente relatório de estágio surge no âmbito do Mestrado em Gestão de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional do Instituto Superior Miguel Torga em Coimbra e apresenta todas as atividades e aprendizagens desenvolvidas bem como um estudo sobre Satisfação com a Formação em Regime Presencial e/ou à Distância na Conclusão - Estudos e Formação, Lda.

O estágio, com a duração de 420 horas, decorreu na Conclusão - Estudos e Formação, Lda., – Delegação de Viseu sob orientação da Dra. Patrícia Ferreira e orientação académica da Profa. Dra. Sara Lopes Borges, docente do ISMT.

A Conclusão - Estudos e Formação, Lda. surgiu como uma opção diferenciada e apreciada, uma vez que é uma das principais empresas na sua área de atividade, uma referência em várias áreas de formação e atua com a população desempregada, que necessita de formação profissional para a reintegração no mercado de trabalho, considerando uma excelente escola de aprendizagem a nível da gestão de toda a área da formação, mas também por ter um papel tão importante enquanto investimento no Capital Humano no seio da sociedade.

O tema empregabilidade está de mãos dadas com nível de qualificação, competências e conhecimentos que os indivíduos adquirem, bem como com as oportunidades e capacidades disponíveis para essa aquisição. Sendo observável que os indivíduos com habilitações de níveis mais baixos se encontram mais desfavorecidos às fragilidades do mercado trabalho. Assim, é importante o investimento em conhecimento para que seja possível mais tarde, alargar as competências de modo a resistir às crescentes mudanças da sociedade.

De salientar, que o número de Instituições de formação cresceu consideravelmente na última década, na sequência da adesão de Portugal à Comunidade Europeia. "Desde 1996 que se assiste a uma preocupação crescente para elevar a qualidade da formação no sentido de uma adequação aos contextos e destinatários e também para estruturar e racionalizar o próprio sistema de formação, tendo desde então sido lançados um conjunto de medidas e dispositivos com este objetivo" (CEDEFOP, 1999 p. 5).

Segundo, Herron (2017) os estudantes atualmente procuram flexibilidade na escolha das suas aulas, podendo optar pela modalidade de ensino presencial ou à distância disponível em várias instituições de ensino. Esclarece ainda que a transmissão das aulas em tempo real, ou seja, de forma síncrona (distância) tem vindo a crescer.

O ensino à distância será tanto mais efetivo, "quanto mais envolvidos e comprometidos estiverem os estudantes e o corpo docente. Por esta razão, o crescimento da nova modalidade de ensino à distância não coloca em risco a aprendizagem dos alunos" (Haynes, 2017 cit. Gonçalves, 2018, p.15). Consequentemente, hoje em dia ainda é necessário provar a eficácia do ensino à distância em relação ao ensino tradicional (presencial).

Para uma melhor compreensão da estrutura deste relatório, este encontra-se organizado da seguinte forma: na Parte I – Estágio – apresenta-se a caracterização da organização de acolhimento com o intuito de perceber como funciona, qual a sua estrutura, quais os seus objetivos, missão e valores, assim como a descrição de todas as atividades desenvolvidas ao longo do estágio e respetiva reflexão critica sobre as competências adquiridas; Na Parte II – Pesquisa – explicita-se uma componente teórica fundamentando o tema em estudo, dando ênfase à Satisfação com a Formação, é apresentado o objeto de estudo, metodologia adotada assim como apresentação dos resultados e respetiva discussão. Por fim, apresenta-se uma conclusão que salientará os principais aspetos considerados relevantes.

Parte I – Estágio

1. Apresentação da Entidade de Acolhimento

1.1. Historial da Conclusão, Estudos e Formação, Lda.

A Conclusão – Estudos e Formação, Lda. (Conclusão) fundada em 1987, é uma sociedade comercial por quotas, que centra a sua atividade na formação profissional, estudos, projetos e na consultoria empresarial.

Com sede em Coimbra e Unidades de Apoio local em Águeda, Aveiro, Castelo Branco, Covilhã, Figueira da Foz, Guarda, Leiria, Lisboa, Póvoa de Varzim, Santarém, Seia e Viseu (Anexo I) a Conclusão juntamente com as parcerias de colaboração que tem estabelecido com outras entidades, e com base nas infraestruturas e equipamentos de que dispõe, tem capacidades operativas de direcionar as suas atividades numa estratégia de proximidade com o cliente, apostando na qualificação do serviço e na fidelização do cliente. Como entidade promotora e como entidade formadora desde 1997, tem direcionado a sua oferta formativa para as principais áreas de formação procuradas pelo mercado, nomeadamente formação para a qualificação inicial (destinada aos estudantes que decidem iniciar-se na vida ativa) e profissional continua de ativos (para os trabalhadores no ativo que querem adquirir maiores competências e que procuram atualizar permanentemente as suas capacidades, contribuindo assim para aumentar as possibilidades de empregabilidade), contribuindo para a melhoria da sua empregabilidade, desenvolvimento profissional e formação específica para as empresas, apoiando-as nas suas estratégias e obrigações legais de formação contínua dos seus trabalhadores.

A Conclusão é uma das principais empresas na sua área de atividade, referência em várias áreas de formação e que vem mantendo uma relação séria, profissional e sustentada com os seus clientes, aposta cada vez mais na relação duradoura, colocando-os sempre ao serviço das necessidades e expectativas dos clientes.

Deste modo, a Conclusão identificou duas tipologias de serviços para satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes e partes interessadas, e que são:

a) prestar serviços de Formação Profissional, nas áreas de Formação de Formadores, Segurança e Higiene do Trabalho, Mediação Imobiliária, Construção Civil, Formação Empresarial, Novas Tecnologias, Formação Linguística e outras áreas;

b) prestar serviços de Estudos e Consultoria em Sistemas de Qualidade, Urbanismo, Económico-Financeiros, Recursos Humanos e Formação e Novas Tecnologias (Manual da Qualidade da Conclusão, 2020).

Enquanto entidade formadora, a Conclusão tem os seus cursos de formação reconhecidos/ homologados por várias entidades, por exemplo, Formação Pedagógica Inicial de Formadores de (90h) e Formação Pedagógica Inicial de Formadores a Distância (90h) – pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) válidos para obtenção de Certificado de Competências Pedagógicas (CCP) de Formador/a e o curso Técnico Superior de Segurança e Higiene do Trabalho de (540h) em regime e-learning (formação prática em contexto de trabalho)e ntre outros, reconhecido pela Ordem dos Engenheiros.

Ao nível dos serviços de consultadoria, a Conclusão destaca-se nas áreas de desenvolvimento empresarial, estudos e projetos de investimento, recrutamento e seleção de pessoal, formação profissional e apoio à inovação. Na outra vertente dos estudos, grande parte dos projetos desenvolvidos passou por uma área de análise com bastante desenvolvimento em Portugal: os Estudos de Urbanismo Comercial, na qual a empresa dispõe já significativa experiência.

De seguida, na tabela 1 é possível observar as diversas áreas de educação e formação certificadas pela Conclusão e seus respetivos códigos administrativos.

Tabela 1- Áreas de educação e formação certificadas pela Conclusão

(Cod: 146)	Formação de professores e formadores de áreas tecnológicas
(Cod: 341)	Comércio
(Cod: 342)	Marketing e publicidade
(Cod: 343)	Finanças, banca e seguros
(Cod: 344)	Contabilidade e fiscalidade
(Cod: 345)	Gestão e administração
(Cod: 346)	Secretariado e trabalho administrativo
(Cod: 347)	Enquadramento na organização/ empresa
(Cod: 380)	Direito
(Cod: 522)	Eletricidade e energia
(Cod: 581)	Arquitetura e urbanismo
(Cod: 582)	Construção civil e engenharia civil
(Cod: 621)	Produção agrícola e animal
(Cod: 727)	Ciências farmacêuticas
(Cod: 811)	Hotelaria e restauração
(Cod: 840)	Serviços de transporte
(Cod: 861)	Proteção de pessoas e bens
(Cod: 862)	Segurança e higiene no trabalho

Para além destas áreas, a Conclusão dispõe no seu site (www.conclusao.pt/lojaonline/) a loja online onde agrega um conjunto de áreas de Formação e Cursos profissionais possíveis de serem realizados à distância. Para qualquer forma de organização, a Conclusão dispõe de meios e recursos suficientes e ajustados ao desenvolvimento da formação.

As ações de formação estão organizadas da seguinte forma:

- Presencial;

● E-learning (online);

● B-learning (semipresencial);

A necessidade de atualização e captação de fornecedores para a prestação de um serviço capaz de articular as várias formas de formação, resultou na desmaterialização dos processos e na integração online do sistema de gestão da formação, o que assegura uma maior proximidade entre os vários intervenientes da formação: coordenação de formação, formadores e formandos.

As novas formas de organização da formação exigiram à Conclusão o ajuste dos recursos humanos à realidade da formação à distância de forma a assegurar um regime de e-tutoria ativa e dinâmica, impulsionando esta forma de ensino e procurando alcançar notoriedade e diferenciação pelo profissionalismo e qualidade do serviço prestado.

As modalidades de formação desenvolvidas pela Conclusão são classificadas da seguinte forma:

● CA – Cursos de Aprendizagem;

● EFA – Cursos de Educação e Formação de Adultos;

● FM/UFCD – Formações Modulares (Inseridas no Catálogo Nacional de Qualificações[1]);

● FC – Outras Ações de Formação Continua (Não inseridas no Catálogo Nacional de Qualificações);

Relativamente ao público-alvo das ações realizadas na Conclusão, podemos distinguir em dois grandes grupos, público em geral, nomeadamente jovens com idade superior a 15 anos, em idade escolar, à procura do primeiro emprego, desempregados, jovens ativos empregados e adultos (empregados, desempregados e inativos). E empresas, sobretudo PMEs, e demais organizações (exemplo: Associações).

Quanto aos pré-requisitos de acesso, a Conclusão possui duas tipologias:

1. Tipologia 1.08 Empregados e Desempregados:
    a. Os Empregados: UFCDs nível 2 - com escolaridade inferior ao 9ºano de escolaridade e UFCDs nível 4 - obrigatório mínimo 9ºano de escolaridade concluído.
    b. Os Desempregados à menos de um ano: é obrigatório mínimo 12º ano de escolaridade (ou equivalente) concluído. Não podem ser desempregados de longa duração (DLD).

2. Tipologia 3.03 Desempregados de Longa Duração (DLD – mais de um ano), com quaisquer habilitações (mesmo licenciados).

[1]O Catálogo Nacional de Qualificações (Despacho nº 13456/2008, de 14 de maio; Portaria nº 781/2009, de 23 de julho) é o instrumento de gestão estratégica das qualificações de nível não superior, que tem como objetivos regular, estruturar e articular as diferentes ofertas educativas e formativas de dupla certificação, providenciando as competências necessárias ao desenvolvimento económico do país, tendo em conta a sua relevância e adequação às necessidades das empresas e do mercado de trabalho.

A estas duas tipologias é concedido o apoio de subsídio de alimentação 4,77euros (nos dias em que as sessões de formação sejam de duração igual ao superior a 3h e a decorrer em horário pós-laboral), encargos com o transporte (limite máximo 15% IAS 2018): 64,34euros /mês ou 2,92euros/dia. Encargos com o acolhimento ((limite máximo 50% IAS 2018): 21,45euros /mês ou 2,75euros/dia. Bolsa de formação (limite máximo 35% IAS 2018, para formandos com mais de 23 anos e com manifesta insuficiência económica (que não recebem qualquer outro apoio social): 150,12 euros /mês ou 1,15euros/h (Instrução de Trabalho, 2020).

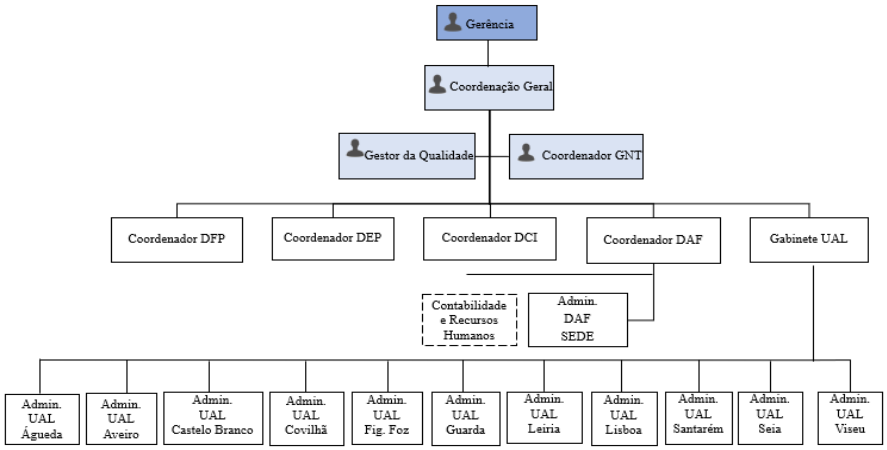
1.2. Estrutura orgânica da Conclusão

A estrutura organizacional deverá assegurar a necessária articulação entre as diferentes áreas da empresa para que cada uma delas assuma o seu papel na concretização dos seus objetivos globais e desenvolva as estratégias mais adequadas e em coerência com a visão (Camara, Guerra, & Rodrigues, 2013)**.** O desenho da estrutura organizacional especifica os diferentes órgãos e níveis hierárquicos da organização, as suas ligações e relações de interdependência e o seu funcionamento e formas de coordenação de esforços com vista a cumprir os objetivos.

O topo da estrutura da empresa está centrado na gerência (sendo este o órgão de máxima hierarquia) e outro órgão soberano denominado de coordenação geral. Este ramifica-se em mais duas unidades de apoio o gestor da qualidade e coordenador das novas tecnologias.

Paralelamente os diversos departamentos bem como todas as unidades de apoio local, estão interligadas entre todos os constituintes. São, ainda, suportes essenciais à atividade, as seguintes estruturas com intervenção a nível nacional, bolsa de formadores qualificados; redes de consultores; redes de promotores conclusão; e redes de agentes conclusão. Para uma melhor compreensão da estrutura organizativa da empresa apresentamos o organograma.

Figura 1 - *Organograma da Conclusão*



Legenda:

DAF – Departamento Administrativo e Financeiro **GNT –**Gabinete de Novas tecnologias

DCI – Departamento de Consultoria e Inovação **UAL –** Unidade de Apoio Local

DEP – Departamento de Estudos e Projetos

DFP – Departamento de Formação Profissional

1.3. Visão, Missão, Política da Entidade e Fatores Críticos de Sucesso

No que concerne à sua **visão**, a Conclusão destaca-se como entidade de referência na criação de valor para as pessoas e organizações. Está focada na otimização de recursos e na criação de valor, onde antecipa as necessidades dos seus clientes. Acreditam que vale a pena apostar em relações duradouras com os clientes, na sustentabilidade da aprendizagem que todos os dias fazem e que permite cada vez mais apresentar serviços mais qualificados e mais competitivos.

Quanto à sua **missão**, trabalham consistentemente desenvolvendo serviços diferenciadores pela excelência, reconhecidos pelo mercado, nas áreas da formação profissional, consultadoria, estudos e projetos. Acreditam, ainda, que a idade e a experiência contam para o profissionalismo que colocam no trabalho desenvolvido e são decisivas para a concretização da Visão e Missão. Vêem nas pessoas o principal impulsionador de sucesso, mantendo um constante fortalecimento na aposta numa cultura de enriquecimento profissional e pessoal, constantemente suportada pela competência de todas as suas equipas que se encontram focadas nas melhores soluções para os seus clientes.

Esta empresa visa assumir-se como o serviço público de emprego que pretende criar mecanismos que potenciem o encontro entre a procura e a oferta de emprego, garantindo a prestação de um serviço de excelência pautado pelo rigor, qualidade, rapidez e eficácia e que se adeque continuamente às necessidades e expectativas dos seus clientes. A Conclusão é uma empresa que possui um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) baseado na norma NP EN ISO 9001:2015. O seu SGQ encontra-se certificado pela Associação Portuguesa de Certificação[2](APCER) com o certificado n.º 2007/CEP.3061

No que diz respeito à Política da Qualidade, a Conclusão visa os seguintes objetivos:

- Aumentar o volume da atividade global da Conclusão, através de uma interação ativa com os clientes, parceiros e outras partes interessadas;
- Garantir a satisfação integral das necessidades dos novos Clientes, eliminando

[2]Num mercado competitivo, exigente e global, a APCER assume um papel vital para o funcionamento e êxito das organizações. Pelo rigor, pela diversidade da oferta, pelo investimento em inovação e desenvolvimento de novos produtos, a APCER acrescenta valor e contribui para a melhoria de desempenho dos seus principais parceiros: os seus clientes. A APCER posiciona-se como parceiro global de negócio, disponibilizando serviços de certificação, auditoria & inspeção e educação & formação.

falhas e detetando, em simultâneo, novas oportunidades de serviço e negócio que conduzam a boas soluções para estes e a fidelizá-los;

- Consolidar a atividade dos departamentos de estudos e projetos, de consultoria e inovação, criando parcerias, protocolos e desenvolvendo novos projetos, e/ou projetos inovadores;
- Consolidar a imagem da Conclusão, através da redefinição das políticas organizacionais, nomeadamente através da implementação do SGQ;
- Valorização dos Recursos Humanos através da promoção de uma adequada formação e comunicação com os colaboradores da Conclusão, visando o reforço das suas competências técnico-administrativo e motivação;
- Melhorar continuamente o desempenho da Conclusão e desenvolver nos seus colaboradores uma atitude crítica e criativa para melhoria do funcionamento dos serviços internos;
- Garantir o cumprimento dos requisitos do SGQ e melhorar continuamente a eficácia do mesmo (Manual da Qualidade da Conclusão, 2020, p. 7);

Na Conclusão, consideram-se como principais pontos críticos de sucesso ao desenvolvimento do projeto empresarial os seguintes:

- Orientação para o cliente interno e externo;
- Competitividade dos preços praticados versus valor do serviço prestado;
- Gama de produtos e serviços de formação e consultadoria diversificada;
- Prestação de serviços geograficamente diversificada;
- Qualidade dos serviços prestados;
- Inovação e antecipação;
- Vasta diversidade de experiências conseguida em todos os trabalhos desenvolvidos nos anos de existência da empresa;
- Capacidade de rápida adaptação às alterações que constantemente ocorrem no mercado (Manual da Qualidade da Conclusão, 2020);

1.4. Parcerias e Projetos

O relacionamento com o cliente e o grau de confiança que conseguem estabelecer são fatores fundamentais à execução da estratégia. Trabalham com, e para, os clientes e, para isso, além de serem dotados de colaboradores com competência comprovada, recorrem também a formadores e consultores especializados, com experiência comprovada, que dão corpo aos projetos dos clientes. Na figura 2, podemos observar os principais parceiros empresariais.

Figura 2– *Parceiros Empresariais da Conclusão*



Além dos parceiros, a Conclusão tem orgulho em apresentar uma carteira diversificada de clientes formada por empresas de várias áreas e setores de atividade. Cada um dos clientes da Conclusão é o resultado de uma relação de parceria e confiança na prestação de serviços adequados às suas necessidades.

1.5.A Gestão na Conclusão

A nível do Departamento de Recursos Humanos, a Conclusão, ainda não tem disponível um departamento específico para Gestão de Recursos Humanos como podemos verificar na *Figura 1* mas, está prevista a sua implementação futuramente. Assim, toda a parte administrativa é executada no Departamento de Consultoria e Inovação onde se insere o Técnico de Recrutamento e Seleção juntamente com o Departamento Administrativo e Financeiro; estes departamentos situam-se na sede da empresa.

Neste ponto torna-se importante destacar a Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), onde se insere o subsistema de Gestão Documental que posteriormente, iremos abordar e o planeamento global da organização e dos seus processos. Embora a gestão de Recursos Humanos conte com a intervenção dos referidos departamentos e com a Gerência, é de salientar que toda a parte da Gestão Documental está organizado da seguinte forma:

- Manual da Qualidade;
- PSQ – Procedimento do Sistema da Qualidade
- IT - Instrução de Trabalho
- IM – Impressos

Todos os documentos definidos e identificados no subsistema de gestão documental são disponibilizados para consulta na intranet da organização – http://www.conclusao.pt/intranet/ sendo da responsabilidade do Gabinete de Gestão da Qualidade a sua manutenção e atualização.

É da responsabilidade de todos os colaboradores da Conclusão utilizarem apenas a versão atualizada disponível na Intranet. Não existe distribuição física dos documentos do SGQ.A Conclusão utiliza outros tipos de documentos, não incluídos no SGQ, porque não são abrangidos pelas disposições da Norma NP EN ISSO 9001:2015, para assegurar a sua gestão corrente, de que são exemplo as Normas Administrativas.

Relativamente, a atualizações de documentos do SGQ, ou sempre que é identificada a necessidade de alterações, cabe ao Gestor da Qualidade coordenar a elaboração do documento em causa, com a contribuição de qualquer colaborador da Conclusão, sendo aprovado depois pela Gerência. A revisão de qualquer documento no âmbito do SGQ é comunicada pelo Gestor da Qualidade a todos os colaboradores, sendo disponibilizada *online* no website interno da Qualidade (Intranet). Esta revisão é efetuada pelo menos uma vez por ano, é desencadeada pela Gerência da Conclusão e segue um Macroprocesso de Planeamento Gestão, descrito no Procedimento PSQ-01, que irá ser aludido mais à frente. O objetivo é basicamente refletir sobre a performance da empresa e o desempenho dos colaboradores, avaliar a evolução do contexto externo da empresa, incluindo a satisfação das necessidades dos clientes e outras partes interessadas, atualizar a avaliação dos riscos e proceder às alterações e melhorias que sejam identificadas como prioritárias, planeando e programando a sua concretização e a avalização da eficácia e eficiência.

A Conclusão elabora, mantém e revê, quando necessário, o Plano Anual de Intervenção Formativa, que é objeto de monitorização periódica de acordo com as boas práticas de controlo de gestão. As funções associadas às atividades formativas são descritas no Manual de Funções. Ao nível da Gestão dos Recursos Humanos, são identificadas Funções a desempenhar, responsabilidades associadas e as pessoas envolvidas para desempenharem, com qualidade e eficiência as Funções atribuídas. É possível identificar as necessidades de reforço das competências através do Plano de Formação Interno, o qual pode incluir, além das ações de formação tradicionais, a autoformação e o "treino" no posto de trabalho nos casos de atividades específicas e objetivas.

A Comunicação interna e externa na Conclusão, incluindo a sensibilização para a qualidade, a relação com os clientes e a necessidade de acrescentar valor, a necessidade de eficácia e eficiência, é promovida através do Plano de Comunicação Anual.

Ao nível da Gestão da Formação é de realçar a importância dos Dossiês Técnico Pedagógicos, onde é inserido toda a documentação referente a cada curso, com dados de cada formando e formador, datas, início e fim dos cursos etc. sendo um instrumento muito útil e eficaz no que toca a organização de todo o programa formativo e fica um arquivo com toda a documentação necessário para eventuais consultas futuras.

As atividades da Conclusão, incluindo as associadas ao SGQ, são realizadas através do Sistema de Informação da empresa (ex. GESSIG, GESFOR, Primavera…), podendo ser acrescidas, quando o Sistema Informático não tem capacidade para tal, de soluções baseadas em

Excel, ou outras ferramentas do Microsoft Office. Existe um Mapa da Informação Documentada, disponível na Intranet da Empresa, que permite a qualquer colaborador saber, a qualquer momento, quais as versões atualizadas dos documentos associados ao SGQ e evitar o uso de documentos obsoletos.

As atividades da Conclusão estão divididas em cinco macroprocessos, sendo que o macroprocesso projetos e consultoria e macroprocesso formação, são considerados críticos para a organização por transporem para os clientes e partes interessadas a razão de ser da Conclusão.

- Macroprocesso de Planeamento e Gestão (Relatório de gestão; Auditoria de clientes e partes interessadas; propostas e sugestões dos colaboradores);
- Macroprocesso Gestão de Recursos (Revisão do SGQ; atividade corrente de formação; avaliação da satisfação; auditorias e não conformidades);
- Macroprocesso de Avaliação da Performance e Melhoria (resultados das auditorias anteriores; tratamento dados; plano de intervenção formativa);
- Macroprocesso Projetos e Consultoria (avaliação das necessidades do mercado; avaliação da satisfação dos clientes; Workshops e seminários; Website e redes sociais);
- Macroprocesso Formação (Contactos com o mercado; Informação de parceiros; estratégia da empresa; conceção de serviços);

Cada Macroprocesso é descrito em procedimentos e suportado por instruções de trabalho e impressos. (Anexo II).

2. Objetivos Gerais e Específicos

Durante a realização do estágio, a estagiária propôs-se a cumprir uma diversidade de objetivos tais como: adquirir experiência específica na área empresarial, mais propriamente na área da Gestão da Formação; o aprofundamento e enquadramento com a organização através de pesquisas e leituras importantes acerca daquilo que é a gestão documental da formação; desenvolver competências intra e interpessoais; e desenvolver um processo de reflexão sobre a relação dialética estabelecida entre a teoria e a prática.

Como objetivos específicos destacamos: o contacto com plataformas de trabalho da empresa nomeadamente, o SIGO e o GESFOR; desenvolvimento de atividades diversas autonomamente, como a elaboração de Dossiers Técnico Pedagógicos; experienciar e participar em diferentes atividades fornecidas pela orientadora do estágio; perceber a dinâmica de trabalho da empresa; contacto direto com o público, atendimento; deter um conhecimento mais aprofundado das ofertas formativas existentes no mercado assim, como toda a parte de gestão administrativa que requer; conhecer a organização empresarial, o sector de atividade e o mercado de trabalho.

3. Atividades realizadas durante o Estágio

O estágio com 420 horas decorreu de 12 de outubro de 2020 a 08 de janeiro de 2021, das 9h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00, na unidade de Apoio Local em Viseu da Conclusão e contou com o apoio, colaboração e coordenação da Dr.ª Patrícia Ferreira e da Sandra Pereira.

Foram desenvolvidas diferentes atividades (Anexo III) recorrendo a conhecimentos adquiridos no Mestrado em Gestão de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional, mas, na primeira fase inicial do estágio, a estagiária ficou a conhecer as instalações da Conclusão em Viseu bem como a oferta formativa (online e presencial) e os pré-requisitos de acesso aos cursos. Deste modo, salientamos a realização das seguintes atividades:

Estudo da documentação- no início do estágio consideramos imprescindível a leitura de alguma documentação da empresa, tais como decretos de lei, estatutos, organogramas, o Manual da Qualidade entre outros para um melhor enquadramento dentro da empresa. De facto, a ânsia de conhecer, de trabalhar como as colegas era tão grande que, ficar-me "apenas" pelas leituras deixou-nos algo frustrada numa fase inicial. Contudo, era um trabalho que fazia parte de todo o processo de integração na instituição e, a verdade, é que para podermos exercer convenientemente o nosso trabalho, em qualquer instituição, é importante esta fase para que possamos desenvolver o nosso trabalho da melhor maneira. O Manual da Qualidade é um documento importante que sintetiza os processos relacionados ao Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) dentro de uma empresa e inclui informações sobre as metas, expectativas, políticas e outras informações quanto à empresa em relação ao SQG. Dentro do Manual da Qualidade fixámo-nos mais na parte, do contexto da identidade e a Forma de organização da Formação. Ainda, referente ao estudo da documentação, a estagiária teve desde início algumas orientações gerais que regem todo o trabalho desenvolvido no centro, implícito no SGQ implementado, ou seja, uma sistematização dos diferentes processos e procedimentos inerentes ao desenvolvimento da prática formativa, estipulando o modo como decorrem os diferentes momentos, desde a altura em que os candidatos são acolhidos até ao momento em que os formandos são certificados, ao modo como é gerida a bolsa de formadores, como é concretizada a prestação de serviços, entre outras informações estruturantes na organização da instituição.

Abertura de um CET de Cibersegurança e experienciar toda a logística do mesmo - A estagiária teve a oportunidade de participar na abertura de um Curso de Especialização Tecnológica (CET) que é uma formação pós-secundária não superior que visa conferir qualificação do nível 5 do Quadro Nacional de Qualificações (QNQ), nomeadamente o curso de Cibersegurança e experienciar a logística do mesmo, desde o processo seletivo dos candidatos ao desenvolvimento presencial do curso, bem como "guiar" os formandos nesta sua caminhada, o acompanhamento feito diariamente, bem como imprevistos que possam acontecer no decorrer do

curso, como desistências, faltas etc. Visto que na zona de Viseu não existe grande oferta formativa como a oferecida pela Conclusão, este tipo de cursos tem uma grande adesão, e consequentemente grande carga de trabalho para quem exerce função administrativa.

Comunicação através das redes sociais e através do grupo do Facebook – É através das redes sociais, mais precisamente do Facebook que a oferta formativa é divulgada massivamente e grande parte das pessoas tem conhecimento das formações que vão abrir através das publicações feitas. Esta também, foi uma das tarefas propostas à estagiária realizar a divulgação no grupo da Conclusão Viseu e Madeira.

Abertura de cursos, tanto online como presenciais– apoio na documentação necessária para a inscrição dos cursos (Cartão de Cidadão, NIB com respetivo nome, Certificado de Habilitações e a Declaração comprovativa da situação junto do IEFP que servem para comprovar a inscrição para emprego e a situação em que os candidatos se encontram (desempregado à procura do 1º emprego, desempregado à procura de novo emprego e empregado). Uma vez que este tipo de ações é financiado, os formandos, no caso de não auferirem subsídio de desemprego, podem beneficiar (mediante determinados requisitos) de bolsas de profissionalização, subsídio de alimentação, reembolso de transporte público, subsídio de transporte próprio, subsídio de alojamento, subsídio de acolhimento e bolsa de material de estudo

Criação de uma Bolsa de Formadores - preenchendo-se os dados de cada formador: nome, data de nascimento, morada, qualificações, experiência pedagógica, posse ou não de CCP e contactos telefónicos.

Desempenho de funções administrativas - impressos de ficheiros como a Ficha de Inscrição (Anexo IV) e o contrato de formação profissional para os alunos de vários cursos (Anexo V). Deslocação aos correios enviar um envelope para a sede em Coimbra; Telefonemas para formandos para comparecer as aulas; encaminhar para as salas das novas instalações que se localiza noutro espaço, ou seja, tínhamos que sair das instalações da receção e entregar o Dossier das Presenças bem como dos Sumários aos formadores.

Acompanhamento do Processo de seleção para o curso Liderança e Trabalho em Equipa - o processo de seleção para este curso, participação nas entrevistas e na seleção dos candidatos, as questões que iam sendo colocadas, permitiram perceber da tipologia desta formação em concreto. Foi importante ter contacto concreto com o processo de seleção para este curso em particular.

Visualização dos currículos de formadores que chegam via email para o novo curso CET – acompanhamento do processo de visualização dos currículos que chegavam diariamente à Conclusão, a realização do cronograma e horários para os formadores e formandos, e do contrato para entregar aos novos alunos do CET de Programação.

Conhecimento e preparação de um Dossier Técnico Pedagógico - de acordo com a Portaria n.º 799-B/2000 de 20 de setembro, art.18º, as entidades promotoras de cursos de educação e formação ficam obrigadas a organizar um Processo Técnico-Pedagógico onde constem os documentos comprovativos da execução do curso nas suas diferentes fases e que deverá estar sempre atualizado e disponível no local onde normalmente decorre a formação. O Dossier Técnico Pedagógico permite aceder mais rapidamente a diferentes materiais, e reúne toda a informação referente a cada ação de formação: referência do curso, nome e número da ação de formação, o programa da formação e as avaliações, assim como a acreditação da entidade; os documentos do formador; os documentos dos formandos; material didático; folhas de presenças e de sumários; relatórios das avaliações feitas durante a formação; cópias dos certificados de formação de cada formando. Um Dossier Técnico Pedagógico é constituído basicamente por: Referencial da ação; Cronograma; Curriculum Vitae da responsável formação e formador; Lista de presenças e fichas de inscrição; Contrato de prestação de serviços a formadores; Registo de presenças; Documentação da formação; Avaliação da ação de formação, avaliação da eficácia; Relatório final da ação de formação; Lista de ocorrências; e Emissão de certificados. É um Documento importante na parte da gestão da documentação e na caracterização da turma de cada ação de formação. Uma particularidade que consideramos importante na organização deste Dossier Técnico Pedagógico é o Índice que vem logo no início de cada Dossier e que contém vários subtítulos ajudando assim na organização de cada documento arquivado (Anexo VI). A Conclusão não disponibiliza o Manual de cada ação de Formação, ou seja, a matéria lecionada em cada formação, esse material, é somente da responsabilidade do formador com os respetivos conteúdos programáticos a lecionar.

Encerramento de Dossiês Técnico Pedagógicos - é sempre feito uma vistoria no final de cada mês, averiguando se existe algum erro ou falha de informação. Após terminar a elaboração dos dossiers técnico-pedagógicos são arquivados e devidamente identificados para seguirem para a sede em Coimbra.

Conhecimento e Emissão de Certificados por meio da Plataforma SIGO – contacto com a "principal" plataforma da Conclusão, O Sistema Integrado de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa **(**SIGO**)** é coordenado pela Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência (DGEEC) para gestão da rede de oferta educativa e formativa e dos percursos educativos e formativos de jovens e adultos, abrange a rede de entidades formadoras do Sistema Nacional de Qualificações (SNQ), incluindo os Centros Qualifica. Esta Plataforma permite a execução de uma serie de atividades, nomeadamente é onde se emite os certificados finais de curso de cada formando, e é onde se verifica se um determinado formando já se encontra inscrito ou se já se inscreveu no mesmo curso, foi efetuada a verificação de alunos inscritos no curso de Dança e Artes Visuais com o acompanhamento da orientadora de estágio, uma vez que a plataforma é

complexa e com muitos passos a seguir (Anexo VII). Já envolvida na dinâmica da plataforma, já desempenhava a função dos certificados e fazia o envio por email com o respetivo código administrativo de cada UFCD, para a minha orientadora de estágio, Dr. Patrícia, para confirmar a receção dos mesmos.

Análise da inscrição de alguns alunos do curso de Artes Visuais na plataforma - uma vez que não podem estar inscritos mais do que uma vez na mesma Unidade de Formação de Curta Duração (UFCD). Tinha permissão para fazer telefonemas para a Sede, neste caso, para a colega Marisa, pois era ela que estava encarregue do funcionamento da plataforma SIGO e sempre que necessitasse de confirmar ou avançar com a emissão de certificados era com ela que falava por chamada. Considero, que esta tarefa foi de extrema importância no meu percurso devido à confiança depositada no trabalho que estive a desempenhar até então.

Supervisão no ISMT- Um aspeto importante ao longo da minha caminhada foi, sem dúvida, a supervisão referente ao meu estágio por parte da minha orientadora académica, Dr. Sara. Esclarecimento de dúvidas que emergiam bem como o acompanhamento constante.

4. Reflexão Crítica sobre as Competências Obtidas no Estágio

O estágio curricular contribuiu para um contacto direto com a vida profissional no âmbito da formação profissional e da gestão da formação, mas, também para a aquisição de saberes e competências úteis para o futuro.

O estágio curricular na Conclusão revelou-se extraordinariamente enriquecedor em primeiro lugar, pelo acolhimento inicial que a empresa proporcionou à estagiária e, em segundo lugar, pela interação com pessoas de formação diversa, método de trabalho variado e de funções distintas.

Efetivamente, o acolhimento de novos trabalhadores deve ter uma implicação relevante pois, facilita não só a integração daquelas que entram para um ambiente organizacional totalmente novo, como impulsionará para o êxito individual, uma vez que as interações sociais que se fundem no dia da admissão são cruciais (Rocha, 1997).

Assim, a estagiária conseguiu integrar-se e aceitar os múltiplos desafios numa atitude crescente de aprendizagem. Tivemos sempre a perceção de risco, em especial na fase mais inicial, mas, as várias experiências laborais ajudaram a aliviar e a enfrentar todas as situações.

Ultrapassada esta fase inicial, depressa a estagiária se familiarizou com o novo ambiente de trabalho e as ideias a desenvolver foram surgindo. As pessoas com as quais a estagiária teve oportunidade de trabalhar também tiveram um papel importante nesta etapa pois, apoiaram e elucidaram a estagiária sempre que surgiram dúvidas. Todas as aprendizagens fizeram-nos compreender que é crucial que haja um bom ambiente de trabalho de forma a colmatar as

dificuldades que se apresentam no dia-a-dia. Tal como nos diz Cangato "Através da comunicação devemos conseguir comunicar a cultura da empresa, ou seja, os seus valores, a sua missão e visão, para que os colaboradores se sintam verdadeiramente integrados e comprometidos com organização" (Cangato, 2014, p. 19).

Importante de salientar que, no decorrer do estágio, tivemos oportunidade de observar comportamentos, maneiras de trabalhar e "analisar" o que leva as pessoas, neste caso os formandos a candidatarem-se a determinado curso. Pudemos, ainda, perceber a importância que as pessoas que passam pela Conclusão atribuem aos diferentes percursos formativos em que se envolvem. Pensamos que algo muito importante, que acontece nos dias de hoje, é que a maioria dos candidatos que nos procuram não é encaminhada pelo Centro de Emprego para fazer determinada formação. Essa situação, também, ocorre com percursos vida ativa, por exemplo, que decorrem em empresas que têm necessidade de contratar colaboradores e, neste caso, procuram os centros de formação e os centros de emprego de forma a ser feita a seleção para ou frequência de uma formação específica. Segundo Rodrigues (2006), a formação e a atividade de trabalho estão inteiramente ligadas na medida em que o conhecimento se alia à ação. No entanto, a importância e a essência dessa formação dependem, substancialmente, do teor do trabalho. O facto de as pessoas poderem efetuar as inscrições online, sem terem que se dirigir à Conclusão, possibilita uma maior abertura do centro e facilita a 'escolha' dentro da oferta formativa, não se restringindo a inscrevendo em ações de formação que não vá ao encontro do que procuram quer em termos profissionais – ou seja, que lhes permita reintegrar o mercado de trabalho na área em causa, quer em termos pessoais, isto é, que lhes permita participar no que, para cada um/a, poderá fazer mais sentido ao nível.

"A formação é detentora de uma grande importância para os indivíduos, para as organizações e para o próprio desenvolvimento da sociedade, sendo, claramente, uma prática de gestão dos recursos humanos que fortalece e reinventa a superioridade competitiva para as partes que dela beneficiam." (Rodrigues, 2016, p. 12).

Pudemos ainda acompanhar durante pouco tempo o trabalho de uma coordenadora técnico-pedagógica, o que me possibilitou ter uma visão geral de todo o processo formativo, não ficando apenas restrita à parte da promoção, divulgação da oferta formativa, encaminhamento e seleção de candidatos.

Com base na experiência de estágio é possível afirmar que, até por razões históricas, persiste um estigma relativamente ao que é hoje o ensino profissional o que leva a uma perpetuação do "preconceito" face a este tipo de oferta formativa. O ensino vocacionado para áreas mais técnicas é assumido como um modo de "condenar" à partida o sucesso pessoal, familiar, profissional e económico dos jovens sendo muitas vezes apresentado, designadamente por responsáveis políticos, como destinado aos menos capazes de seguirem um percurso escolar "normal". Contudo, ao longo do estágio, pudemos verificar a existência da obrigação de

participação em ações de formação independentemente do percurso de vida da pessoa, para que as mesmas possam aceder a alguns apoios sociais, nomeadamente desempregados. Ora, o que acaba por acontecer é que a formação, não é desenvolvida como tal, servindo apenas como um meio de controlo social. Por este motivo, e muitas vezes, como a vertente formativa imposta às pessoas não se articula com o que foi a vida pessoal e profissional daquele adulto, leva a que o mesmo esteja desmotivado nas sessões, acabando por não lhes atribuir sentido nem rentabilizar o que vai aprendendo. Segundo Mendes (2008, p. 86) "os Centros de Formação não devem limitar-se a promover pacotes de literacia tecnológica e de leitura e escrita como forma de ocupar o tempo dos sujeitos, devem preocupar-se fundamentalmente em desenvolver competências sociais que permitam aos desempregados sentir-se mais integrados na sociedade, encarar os desafios de uma Europa em mutação, desenvolver espírito de iniciativa e consciência de si".

Quanto à aquisição de competências que a estagiária obteve com a realização do estágio, a análise SWOT reporta os pontos fortes e fracos que se evidenciaram ao longo do mesmo bem como as oportunidades e ameaças que surgiram na Conclusão, Estudos e Formação Lda. em Viseu.

Iniciando a análise dos pontos fracos, aqueles que são mais notórios enquanto estagiária, foi, sem dúvida, a inexistência de um departamento dedicado exclusivamente aos recursos humanos e o facto de ter estado somente focados na vertente da gestão da formação o que impediu de ter um conhecimento mais aprofundado dos restantes departamentos da empresa. Por outro lado, sentimos falta em fazer oferta formativa no "terreno", ou seja, dada a situação pandémica foi impossível deslocarmo-nos para fazer divulgação da oferta, em formato de flyers distribuídos em pontos estratégicos da cidade, nomeadamente, espaços com jardim onde agrupavam-se vários jovens facilitando a divulgação da oferta da Conclusão, uma "mais valia" esse contacto para partilhar experiências, dúvidas, indignações e preocupações, possibilitando o questionamento de algumas práticas. Consideramos estas iniciativas bastante interessantes, principalmente no setor em que nos encontramos, pois é importante ter um papel ativo na divulgação de vertentes do Ensino Superior nomeadamente os CET´S, de forma a proporcionar uma abordagem positiva por parte da instituição ao público-alvo a que se dirige. A nosso ver, é nesta perspetiva que uma marca consegue dialogar com o seu público. Apesar dos CET serem cursos relativamente recentes na Conclusão, os jovens têm vindo a aderir cada mais a esta formação, o que demonstra que a qualificação técnica e profissional pode ser a "chave" para muitos jovens que ambicionam ter uma formação equivalente ao 12º ano e posteriormente ingressar no Ensino Superior, daí ser importante esse contacto com os mais jovens através da oferta formativa.

Relativamente aos adultos desempregados que nos procuraram pretendiam encontrar uma formação que fizesse sentido nas suas vidas pedindo-nos, muitas vezes, para que lhes pudéssemos indicar, dentro da nossa instituição, quais os cursos que melhor se poderiam adequar ao que pretendiam.

No que toca às ameaças, a falta de espaço mais concretamente na secretária do estagiário que fica localizada em frente à impressora da empresa, e com pouca visibilidade para a orientadora e as salas de aula localizadas mesmo ao lado da secretária, torna este sítio pouco agradável para se trabalhar.

Relativamente aos pontos fortes, podemos destacar a localização geográfica que foi, sem dúvida, um dos pontos fortes do estágio, visto que tivemos oportunidade de o realizar na área de residência o que facilitou de certa forma a deslocação e apoio. A Conclusão, tinha sempre bastante movimento e diversas inscrições diariamente de pessoas de Viseu e até mesmo de fora da cidade, o que possibilitou o contacto com essas mesmas pessoas e consequentemente, a crescente aprendizagem de atendimento ao público, que a estagiária irá levar para o resto da sua caminhada profissional.

O conhecer mais sobre as práticas de gestão num Centro de Formação, os programas utilizados para a gestão de toda a documentação, permitiu enquanto estagiária, a familiarização com as normas e logística do centro e perceber melhor os requisitos e exigências que uma empresa desta natureza tem que cumprir para um bom desempenho das suas tarefas e bom funcionamento.

Outro ponto relevante foi o número de colaboradores com quem a estagiária teve privilégio de trabalhar. Na nossa perspetiva constituiu uma vantagem o facto de a equipa ser pequena, uma vez que permitiu ter mais acompanhamento e facilitou a integração no ambiente de trabalho. A diversidade das Formações é um ponto forte desta empresa, o facto de existir pouca concorrência na zona de Viseu de determinados cursos, faz com que tenham uma maior procura, nomeadamente os CET´s.

De ressaltar as oportunidades, numa época de pandemia a estagiária teve o privilégio de poder realizar o estágio presencialmente durante os três meses propostos, o que foi uma mais valia dado contribuir para uma melhor preparação e integração para o mercado de trabalho bem como experienciar a logística de trabalhar num centro de formação, trazendo enriquecimento profissional e pessoal. A disponibilidade da equipa de trabalho, ou seja, o facto de os elementos da equipa da Conclusão serem tão encorajadores e motivadores permitiu a aquisição de autonomia e a confiança necessárias para enfrentar o atendimento ao público.

O estágio permitiu que colocássemos à prova os nossos conhecimentos e permitiu o crescimento nível pessoal como profissional. Numa vertente mais pessoal, tivemos a oportunidade de fazer parte do quadro de formandos da Conclusão, optando por realizar um curso *e-learning* inicial de formadores, acrescentando valor a nível de currículo pessoal.

Com a reflexão de todas as atividades que foram desenvolvidas ao longo do estágio, pode-se concluir que a Conclusão, está numa posição favorável pois, apresenta mais Forças do que Fraquezas e tem bastantes oportunidades que a podem ajudar a desenvolver-se. Uma empresa como a Conclusão, com o *know-how* e experiência que adquiriu ao longo de tantos anos, não é

fácil encontrar falhas no seu (s) modelo (s) de negócio. No entanto, por vezes algumas práticas podem sempre ser melhoradas, mesmo que a alteração pareça ser algo simples.

Ao pensar em melhorias, especialmente para o grupo dos desempregados torna-se fundamental considerar o desenvolvimento de uma série de competências que vão para além do saber fazer, talvez seja mais importante investir no saber ser e estar. O que torna fundamental a existência de um conjunto de ofertas no campo do desenvolvimento pessoal e social (especialmente para os desempregados de longa duração) para reavivar nestes públicos hábitos e valores sociais esquecidos, estimular para a vontade de aprender, motivar para o emprego e para o empreendedorismo e sobretudo desenvolver o autocontrolo, e a autonomia. Prepará-los não só para a reinserção profissional, mas, também, para a construção social dos sujeitos. Neste sentido, a educação de adultos não promoverá a inatividade, mas sim, poderá servir como alavanca para a cidadania, a integração e a emancipação dos sujeitos.

Neste sentido, seria uma mais-valia realizar no final da formação um mini questionário de resposta imediata direcionado ao formando, mais concretamente, como uma oportunidade que tem para manifestar-se livremente em relação à sua passagem pela Conclusão, de forma a avaliar posteriormente o grau de satisfação em relação a todo o seu percurso formativo, a motivação e autonomia que desenvolveu para o mercado de trabalho enquanto cidadão e assim, com esse feedback, por parte dos formandos, implementar melhorias e progressos para os formandos futuros, apostando assim cada vez mais na oferta e sucesso da Conclusão.

Por fim, como proposta para estágios futuros, seria interessante haver uma maior abertura às funções, ou seja, o estagiário poder trabalhar diretamente em tarefas solicitadas pelo colega superior responsável, o que na nossa perspetiva lhe permitiria aumentar as suas valências profissionais. Fazemos avaliação bastante positiva do estágio desenvolvido na Conclusão dado que se tornou um "salto" para a entrada na área da Gestão de Recursos Humanos. O contacto com esta realidade profissional é uma mais-valia para nós, enquanto estudantes, pois enriquece-nos a todos os níveis e dá-nos mais autonomia para enfrentar o futuro.

Parte II – Pesquisa

Resumo

A formação profissional merece ser repensada em termos de educação para a cidadania e da construção das próprias pessoas sejam jovens ou adultos. Oferecer novas oportunidades de ensino nomeadamente, à distância, promove novas aprendizagens e evita interrupções dos estudos por parte dos jovens. Combinar aulas presenciais com aulas à distância poderá ser uma aposta assertiva por parte das instituições.

O presente estudo pretende perceber o grau de satisfação dos formandos com a formação realizada bem como perceber se existem diferenças entre a satisfação com a formação ministrada em regime presencial e a ministrada em regime online (distância). Participaram do estudo 57 formandos de ambos os sexos, com idades compreendidas entre os 18 e os 49 anos, distribuídos por 7 Cursos de Formação. O instrumento administrado na pesquisa foi um questionário criado pela autora do estudo, mas, baseado no "Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Formandos 2014" da empresa *DstGroup*.

Os resultados da perceção global da satisfação dos formandos, demostram que existe uma ligeira satisfação com a formação em regime à distância em comparação com a recebida no regime presencial. Os formandos que realizaram formações em modalidade misto, avaliam mais positivamente a formação à distância do que a formação em regime presencial, ou seja, existem diferenças estatisticamente significativas, os formandos preferem as formações realizadas à distância.

A partir deste estudo, tornar-se-ia interessante apostar nas formações b-learning, uma vez que vários estudos defendem a formação presencial, por diversos motivos válidos e outros a formação online, poderia resolver este dilema, servindo assim como complemento ao ensino presencial.

Palavras-Chave: Formação Profissional; Satisfação; E-learning; Formandos.

Abstract

Professional training deserves to be rethought in terms of education for citizenship and the construction of people themselves, whether young or adult. Offering new learning opportunities, namely at a distance, promotes new learning and avoids interruptions in studies by young people. Combining classroom classes with distance classes may be an assertive bet on the part of institutions.

This study aims to understand the degree of satisfaction of trainees with the training carried out as well as to understand if there are differences between satisfaction with the training provided in person and that provided online (distance). The study included 57 trainees of both sexes, aged between 18 and 49 years, spread over 7 Training Courses. The instrument administered in the survey was a questionnaire created by the author of the study, but based on the "Graduates' Satisfaction Assessment Questionnaire 2014" by the company DstGroup.

The results of the overall perception of the trainees' satisfaction show that there is a slight satisfaction with distance training compared to the one received in face-to-face training. Trainees who took part in training in a mixed modality assess distance training more positively than face-to-face training, that is, there are statistically significant differences, trainees prefer distance training.

Based on this study, it would be interesting to bet on b-learning training, since several studies defend face-to-face training, for several valid reasons, and online training could solve this dilemma, thus serving as a complement to face-to-face teaching. .

Key- words: Professional Training; Satisfaction; E-learning; Graduates.

1. Enquadramento teórico

1.1. Formação Profissional

O conceito de formação profissional, apesar de continuar em desenvolvimento não é uma ideia recente, apresenta inúmeras ligações com os processos de aprendizagem profissionais que se foram desenvolvendo ao longo dos tempos. (CEDEFOP, 1999).

Este conceito terá surgido na década de trinta do século XX, tendo essencialmente a conotação de ensino técnico formal para profissões da base da cadeia operativa orientado para jovens (Lourenço, 2015).

Em 1975, a Organização Internacional do Trabalho (OIT) "realizou a sua sexagésima sessão em que lança a sua recomendação 150ª sobre o Desenvolvimento dos Recursos Humanos, sendo esta aplicada à orientação e à formação profissional, tanto para jovens como para adultos, em que define que a formação profissional visa descobrir e desenvolver habilidades humanas para uma vida produtiva e satisfatória que, em conjunto com diferentes formas de educação, pretende melhorar as habilidades individuais para entender individual ou coletivamente o que diz respeito às condições de trabalho e o ambiente social, e influenciá-los" (OIT, 1975 cit. Marques, 2018).

O Ministério do Emprego e da Segurança Social (MESS) emite o Decreto-Lei n.º 401/91 de 16 de outubro, em que define a formação profissional como "…o processo global e permanente através do qual jovens e adultos, a inserir ou inseridos na vida ativa, se preparam para o exercício de uma atividade profissional." (MESS, 1991).

Por sua vez, o atual Sistema Nacional de Qualificações (SNQ), estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 396/2007 de 31 de dezembro, apresenta uma definição simples, entendendo-se "«Educação e formação profissional» ou «formação profissional» a formação com objetivo de dotar o individuo de competências com vista ao exercício de uma ou mais atividades profissionais." (MTSS, 2007).

Observando as diferentes pesquisas sobre a definição de Formação Profissional, pode-se concluir que não existe ainda um único conceito, pois difere das diferentes adaptações que pretendem fazer e também poderá estar intimamente relacionado com contextos socais e económicos.

A formação profissional atualmente, assume um papel de extrema importância no mercado de trabalho. Segundo Kovács, (1998) "a Educação de Adultos assume particular importância, no âmbito do sistema Educativo português, numa altura em que se exige da população adulta uma participação social cada vez mais ativa. Exemplo disso, foi o Decreto-lei nº74/91, que permita o desenvolvimento da Educação de Adultos nas vertentes do ensino recorrente e da educação extraescolar, em harmonia com o disposto na Lei de Bases do Sistema Educativo" (Kovács, 1998 cit. Pinheiro, 2015, p. 11). Isto indica que, o ensino recorrente se assume como uma segunda oportunidade de educação para os que dela não puderam desfrutar.

Uma das iniciativas que marca a história mais recente da educação e formação de adultos em Portugal é a iniciativa Novas Oportunidades. Segundo o Centro Europeu para o Desenvolvimento da Formação Profissional – CEDEFOP – esta iniciativa "lançada pelo Governo em 2005, tem como principal objetivo a rápida elevação dos níveis desqualificação dos portugueses, assumindo o 12º ano como o patamar mínimo desqualificação de referência" (CEDEFOP, 2007 cit. Moleiro, 2014). Com esta iniciativa pretendia-se

> *"(i) aumentar as ofertas de cursos profissionais de nível secundário por forma a corresponderem a 50% da oferta formativa e abrangerem 650 000 jovens; (ii) qualificar 1 000 000 de ativos através do processo de reconhecimento, validação e certificação de competências e de cursos de educação e formação de adultos; (iii) alargar a rede de Centros Novas Oportunidades (...)" (CEDEFOP, 2007 cit. Moleiro, 2014, p. 60).*

Dessa forma, a adesão às Formações Profissionais, tem vindo a aumentar não só pelo interesse do público-alvo, mas pelo acompanhamento prestado durante toda a formação. Entre 1994 e 1996, foi criado um programa-quadro, "no qual foram realizadas, por 78 entidades, cerca de 900 ações de formação dirigidas a públicos do sector, num total de cerca de 12500 formandos, 98% dos quais empregados. A experiência desta entidade foi considerada globalmente positiva, tanto pela adesão dos públicos-alvo, como pelo êxito obtido no que respeita à metodologia de acompanhamento, assistência contínua e personalizada às entidades formadoras, permitindo melhorar a adequação da formação às necessidades do sector" (CEDEFOP, 2007 cit. Moleiro, 2014).

Relativamente à Educação que está intimamente ligada à Formação, é de fato de extrema importância, o querer aprender, assim como outros pilares fundamentais da nossa vida, a descoberta, o fazer, a compreensão, a aceitação etc… indispensáveis à vida em sociedade e fundamentais ao desenvolvimento individual. A educação tem como objetivo o fortalecimento de capacidades cognitivas dos indivíduos, enquanto pessoa e membro da comunidade. O conjunto desses conhecimentos são o caminho para a construção de uma sociedade equilibrada e justa.

Segundo Costa & Miranda (2008), a Educação de crianças, jovens e adultos, na qualificação e no desenvolvimento de habilidades profissionais, "tem uma enorme parcela de contribuição na preparação de recursos humanos e na potencialização da capacidade de trabalho. Ela deve ser entendida como um compromisso com os ideais da sociedade, referindo-se a um conjunto de práticas sociais, valores, crenças, atitudes, conhecimentos formais e informais que cada sociedade tende a desenvolver para preservar ou melhorar as condições e a qualidade de vida da população" (Filho, 2004 cit. Costa & Miranda, 2008).

O processo de formação dos sujeitos é um processo em constante construção e renovação. Ou seja, o percurso formativo de uma pessoa não acaba no *términus* da sua escolaridade ou no final

de um curso de formação profissional, pois o pensamento correto é considerar que este acompanha o nosso percurso de vida.

Como refere Lima (2007), segundo um conceito-chave para a Educação permanente revelado pela Unesco, ao conceito de Educação permanente são associados conceitos de Educação, de formação e de aprendizagem (Lima, 2007 cit. Pinheiro, 2015).

Tabela 2 – Diferença entre Educação /Formação

	Educação	Formação
Tempo	Ritmo lento, ajustado à velocidade de maturação do indivíduo.	Ritmo rápido, condicionado pelo uso eficiente do tempo gasto para realizar a formação.
Conteúdos	Abstractos; de aplicação genérica; orientados para o desenvolvimento global do indivíduo.	Concretos; de aplicação específica; orientados para o desenvolvimento de competências específicas.
Destinatários	Desenvolvimento individual.	Desenvolvimento organizacional através dos indivíduos.

Em 1997, surgiu o Sistema de Acreditação de Entidades Formadoras, pelo INOFOR, que posteriormente mudou de nome para Instituto para a Qualidade na Formação (IQF). Atualmente, e desde 2007, está integrado na Direção Geral do Emprego e Relações do Trabalho (DGERT), constituindo a Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação (DSQA) (Oliveira, 2011, p.29).

A acreditação das entidades formadoras, é obrigatória "caso pretendam beneficiar de fundos públicos para financiamento da sua atividade formativa, sendo também um processo aberto a entidades que reconheçam na acreditação um fator de diferenciação, ou seja, proporcionar vantagens competitivas no mercado" (CEDEFOP, 2007 cit. Moleiro, 2014). Segundo o mesmo autor, o desenvolvimento do sistema de acreditação prevê a incorporação gradual de parâmetros como as áreas temáticas, as modalidades de formação (inicial, contínua, reconversão, etc.), as formas de organização da formação (presencial, a distância, em contexto de trabalho, em alternância, etc.) e os públicos-alvo (ativos empregados, jovens à procura do primeiro emprego, públicos com baixa escolaridade em risco de exclusão social, etc.), de forma a: delimitar, progressivamente, de forma clara, precisa e substantiva quanto possível, o âmbito ou enfoque da acreditação e permitir o desenvolvimento de «referenciais» de orientação para os operadores, para os «utilizadores» e para o mercado em geral, e que possam também funcionar como estímulo ao estabelecimento de parceiras assentes em capacidades complementares (CEDEFOP, 2007 cit. Moleiro, 2014).

A certificação profissional visa uma melhor visibilidade e credibilidade da aquisição de competências, realizada através da formação profissional e da própria experiência, promovendo-as como fator decisivo no mercado de trabalho. O crescimento da ação formativa fora do sistema educativo, onde a certificação formal não tem tradição, tornou mais evidente a

necessidade de instituir processos organizados de comprovação de aquisição de competências (CEDEFOP, 1999).

Estão calculados dois tipos de certificação: um, da responsabilidade da entidade formadora, comprova que o seu titular atingiu os objetivos do curso de formação frequentado, a certificação de formação; e outro, da responsabilidade de uma entidade certificadora, comprova, mediante avaliação, que o seu titular possui as competências necessárias ao exercício de uma atividade profissional e um nível de qualificação, o Certificado de Aptidão Profissional. A este certificado pode também estar associada uma equivalência escolar, nos casos em que são cumpridos os requisitos escolares estabelecidos (CEDEFOP, 2007 cit. Moleiro, 2014).

1.2. Tipos de Formação

O modelo tradicional de formação é marcado por uma lógica racional e economicista, onde o aspeto humano é encarado especialmente como um recurso, assim como o capital e os recursos materiais, e adaptado às organizações tayloristas/ fordistas (sistemas que visavam à maximização da produção e dos lucros) (Dubar, 2015 cit. Rodrigues, 2016). Neste modelo a formação tem um cunho marcadamente utilitarista. Trata-se de formar para postos de trabalho, ensinar um "saber-fazer" muitas vezes disperso (Dubar, 2015 cit. Rodrigues, 2016).

A formação profissional tem sido vista como "uma via independente em comparação à educação e à formação em geral. Apesar de revelar conflitos tanto estruturais, como políticos e pedagógicos devido às ligações com a lógica da educação popular e da educação de base" (Pinheiro, 2015). Falar de formação implica que esta sirva para melhorar as pessoas. Não basta, portanto, formá-las segundo um perfil profissional standard, ou fornecer-lhe uma bagagem de conhecimentos, tendo em vista um posto de trabalho. Para Zabalza (2004) uma formação de qualidade deveria ser uma formação formativa, isto é, deveria integrar "dimensões que os sujeitos poderão desenvolver e melhorar como consequência da formação que se lhes oferece" (Zabalza, 2004, cit. Neves, 2007).

As tipologias de formação profissional previstas no Sistema Nacional de Qualificações (SNQ), segundo o site DGERT são a Formação Inicial, onde estão inseridos os cursos de Aprendizagem, os Cursos de Educação e Formação de Adultos (EFA) e os Cursos de Especialização Tecnológica (CET). Na Formação Contínua, insere-se a Formação Modular Certificada (FMC) e a medida Vida Ativa (DGERT, 2021).

1.2.1 Formação Modular Certificada (FMC)

Existem diferentes modalidades formativas, contudo, a mais recorrente, e a grande aposta da Conclusão, Estudos e Formação, centra-se em formação modular que pode ir desde Formação Modular Certificada (FMC) inseridas no Catálogo Nacional de Qualificações de 25 horas, até

percursos com cerca de 300 horas de formação. Estas FMC não são conferentes de certificação profissional ou de certificação escolar, mas é emitido um certificado de qualificação onde se encontram descritas as Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD) validadas pelo formando.

Conforme consta na portaria nº 230/2008 de 7 de março, no artigo 37º,

> *"1 — A organização curricular das formações modulares realiza -se, para cada unidade de formação, de acordo com os respetivos referenciais de formação constantes do Catálogo Nacional de Qualificações, podendo corresponder a unidades da componente de formação de base, da componente de formação tecnológica, ou a ambas.*
>
> *2 — Os percursos de formação modular não podem exceder as seiscentas horas.*
>
> *3 — Sempre que a duração de uma formação modular seja superior a trezentas horas, um terço das mesmas deve corresponder a unidades da componente de formação de base dos referenciais do Catálogo Nacional de Qualificações.*
>
> *4 — A conclusão de um percurso de qualificação através de formações modulares exige a realização da formação prática em contexto de trabalho, sendo esta de carácter obrigatório para o adulto que não exerça atividade correspondente à saída profissional do curso frequentado ou uma atividade profissional numa área afim".*

A Formação Modular Certificada, é financiada pelo Fundo Social Europeu e pelo Estado Português, no âmbito do Programa Operacional Potencial Humano (POPH). O POPH visa estimular o aumento do potencial dos jovens e adultos através das seguintes medidas: "ultrapassar o défice mínimo de qualificações da população portuguesa, dando mais enfoque ao nível secundário como referencial mínimo; difundir o conhecimento científico, a inovação e a modernização para o mercado produtivo; incentivar para a criação do próprio emprego através da promoção do empreendedorismo e outros meios de apoio para a transição para a vida ativa; difundir a igualdade de oportunidades de forma a usar estratégias que possam ajudar pessoas vulneráveis e que sofrem de exclusão social" (Pinheiro, 2015).

1.2.2 Cursos de Aprendizagem

Segundo o regulamento específico dos cursos de Aprendizagem e a portaria nº 1497/2008 de 19 de dezembro:

> *"os cursos de aprendizagem são cursos de formação profissional inicial, em alternância, dirigidos a jovens, privilegiando a sua inserção no mercado de trabalho e permitindo o prosseguimento de estudos, que se regem pelos seguintes princípios orientadores: Intervenção junto dos jovens em transição para a vida ativa e dos que já integram o mercado de trabalho sem o nível secundário de formação, escolar e profissional, com*

vista à melhoria dos níveis de empregabilidade e de inclusão social e profissional; Organização em componentes de formação – sociocultural, científica, tecnológica e prática – que visam as várias dimensões do saber, integradas em estruturas curriculares predominantemente profissionalizantes adequadas ao nível da qualificação e às diversas saídas profissionais; Reconhecimento do potencial formativo da situação de trabalho, através de uma maior valorização da intervenção e do contributo formativo das empresas, assumindo-as como verdadeiros espaços de formação, geradores de progressão das aprendizagens; Regime de alternância entendido como a interação entre a formação teórica e a prática e os contextos em que as mesmas decorrem, sendo a formação prática nas entidades de apoio à alternância distribuída de forma progressiva ao longo do curso" (regulamento específico dos cursos de aprendizagem - IEFP, 2014).

Esta tipologia é dirigida a jovens entre os 14 e os 25 anos de idade e que, cumulativamente, apresentem como escolaridade o 3º ciclo do ensino básico completo ou o ensino secundário incompleto. A oferta formativa é baseada nos referenciais no Catálogo Nacional de Qualificações e os cursos abrangidos conferem dupla certificação: Nível 4 de qualificação profissional e 12º ano de escolaridade. Permite o prosseguimento de estudos superiores.

Os cursos de Aprendizagem são constituídos por diferentes componentes de formação e que são os seguintes:

a) Formação Sociocultural - "aquisição/reforço de conhecimentos e competências pessoais, sociais e culturais, nomeadamente nos domínios da comunicação em língua portuguesa e estrangeira, cidadania e empregabilidade, trabalho autónomo e de equipa, inovação e empreendedorismo e utilização de novas tecnologias;

b) Formação Científica - aquisição de saberes científicos e competências estruturantes, desenvolvidos através da observação, análise e experimentação, contribuindo para um exercício profissional mais consciente e fundamentado;

c) Formação Tecnológica - aquisição de saberes técnicos e competências específicas necessários ao desenvolvimento das atividades inerentes ao exercício de uma determinada profissão, incorporando a capacidade de análise crítica e de resolução de problemas;

d) Formação Prática em Contexto de Trabalho - desenvolvimento e aquisição de conhecimentos e competências técnicas, relacionais e organizacionais, relevantes para um exercício responsável da atividade profissional, assente em padrões de qualidade e no cumprimento das regras de segurança e saúde." (Regulamento específico dos cursos de aprendizagem - IEFP, 2014).

1.2.3 Cursos de Educação e Formação de Adultos (EFA)

De acordo com o Jornal de Notícias (2009) "uma maioria dos portugueses, 53% considera que a idade é um fator comum de discriminação no país". Relativamente à Educação

de Adultos é possível afirmar que esta se destina a indivíduos pouco escolarizados e, que, por vezes, se encontram em situações de carência muito acentuadas. (Pinheiro, 2015).

Segundo Kovács (1998), a Educação de Adultos assume particular importância, no "âmbito do sistema Educativo português, numa altura em que se exige da população adulta uma participação social cada vez mais ativa" (Kovács, 1998 cit. Pinheiro, 2015).

Logo, os Cursos de Educação e Formação de Adultos (EFA) são um percurso flexível de formação, de duração variável, especificamente dirigido a adultos, que permite o desenvolvimento de competências sociais, científicas e profissionais necessárias ao exercício de uma atividade profissional e simultaneamente a obtenção de um nível básico ou do nível secundário de educação.

Estes cursos tem uma duração que pode ir de um a três anos, em função do nível de certificação em causa e estão organizados em diferentes tipos de percursos formativos de ensino básicos ou de ensino secundário que integram três componentes que segundo a Portaria nº 283/2011, de 24 de outubro são so seguintes:

a) Formação de Base - estruturada em áreas de competências-chave, visa contribuir para o desenvolvimento pessoal, cultural e relacional dos adultos;

b) Formação tecnológica, organizada em unidades de formação de curta duração, visa o desenvolvimento de um conjunto de competências técnicas necessárias ao exercício profissional;

c) Formação em contexto de trabalho, realizada em empresas ou outras entidades empregadoras, visa a aquisição e o desenvolvimento de competências técnicas, relacionais e organizacionais relevantes para a qualificação profissional.

Assim, é necessária a "envolvência do adulto em todo o processo de definição de trajetórias dos cursos que irão frequentar, para que estes se sintam os organizadores dos seus próprios caminhos, e responsáveis pelas suas próprias decisões" (Ferreira, 2010).

Os Cursos de Educação e Formação de Adultos podem ser o percurso indicado para quem tem idade igual ou superior a 18 anos e pretenda obter o 4.º, 6.º ou 9.º ano de escolaridade do ensino básico ou o ensino secundário (12.º ano) ou deseja obter uma certificação profissional.

Em 2007, é criada a Agência Nacional para a Qualificação (ANQ) um instituto público, sob a tutela dos Ministérios da Educação e do Trabalho e da Solidariedade Social e tem como missão "coordenar a execução das políticas de educação e formação profissional de jovens e adultos e assegurar o desenvolvimento e a gestão do Sistema de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências" (RVCC) (Fernandes, 2011).

Nestes últimos anos, a implementação dos Cursos EFA de nível básico e secundário, os Referenciais de Competências-Chave para a Educação e Formação de Adultos e o processo de RVCC integram-se atualmente nas metas da Iniciativa Novas Oportunidades. Esta estratégia visa, fundamentalmente, o alargamento da qualificação da população portuguesa e a "generalização do nível secundário como patamar mínimo de qualificação" (Fernandes, 2011).

1.2.4 Cursos de Especialização Tecnológica (CET)

Os Cursos de Especialização Tecnológica (CET´s), foram criados em Portugal em 1999,[3] e tornaram-se numa aposta formativa para a qualificação de jovens e adultos, proporcionando uma formação pós-secundária não superior, que confere o Nível 5 de Qualificação Profissional do Quadro Nacional de Qualificações e que visam promover um percurso formativo que integre os objetivos da qualificação e inserção profissional permitindo, o prosseguimento dos estudos de nível superior (Simões & Costa, 2009). A aprovação num CET confere também um diploma de especialização tecnológica.

Segundo ATEC (2020), os CET são compostos por três componentes de formação: Geral e Científica, Tecnológica e Formação Prática em Contexto de Trabalho (Estágio), com uma duração máxima de um ano e meio (18 meses). A componente de formação prática em contexto de trabalho (Estágio) é realizada numa empresa parceira da Academia de Formação (ATEC) onde o formando aplica em contexto real de trabalho os conhecimentos que adquiriu ao longo do curso.

Esta tipologia é dirigida a candidatos titulares do nível 4 de qualificações; candidatos com o 12º ano concluído; candidatos que tenham tido a aprovação em todas as disciplinas dos 10º e 11º anos e tenham estado inscritos no 12º ano de um curso de ensino secundário ou de habilitação legalmente equivalente sem o concluir; e a candidatos titulares de um diploma de especialização tecnológica ou de um grau ou diploma de ensino superior e que pretendam, uma requalificação profissional. Duas das principais vantagens de frequentar um CET, são equivalências de créditos em licenciaturas do ensino superior universitário e politécnico ao abrigo de parcerias e elevada taxa de empregabilidade (ATEC, 2020).

De um modo geral, diferentes investigações mostraram vários pontos fortes dos CET, nomeadamente, "a adequabilidade das áreas formativas oferecidas; uma valorização por parte dos empregadores; impacto positivo ocorrido, essencialmente na formação a nível de formandos desempregados; CET como facilitador de regresso ao sistema de ensino de pessoas com níveis de formação intermédios e experiência profissional e, como uma via alternativa de prosseguimento de estudos e de entrada no mercado de trabalho para os mais jovens" (Pereira, 2009 cit. Simões, 2009 p. 28). De acordo com os dados publicados pelo Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais (GPEARI) 2011, o número de pessoas inscritas em Cursos de Especialização Tecnológica, (tabela 3), cresceu 470,1%. De acordo com a estratégia de desenvolvimento do sistema binário existente e afirmação do ensino politécnico na oferta educativa de cursos superiores profissionais e cursos de especialização tecnológica, é no ensino politécnico que se regista o maior aumento de alunos, nomeadamente no ensino politécnico público (crescimento de 1073,5%).

[3] Portaria nº 989/99 de 3 de Novembro, depois alterada pela Portaria nº 392/2002 de 12 de Abril e pelo Decreto-Lei n.º88/2006 de 23 de Maio.

Tabela 3 – Inscritos em Cursos de Especialização Tecnológica por subsistema de ensino, de 2005 a 2010

Subsistema de ensino	2005-06	2006-07	2007-08	2008-09	2009-10	2010-11	Taxa variação
Ensino Superior Público	**1 017**	**1 913**	**4 359**	**5 149**	**5 244**	**6 054**	**495,3%**
Universitário	546	118	59	223	438	527	-3,5%
Politécnico	471	1 795	4 300	4 926	4 806	5 527	1073,5%
Ensino Superior Privado	**242**	**340**	**452**	**683**	**970**	**1 123**	**364,0%**
Universitário	211	326	430	590	773	884	319,0%
Politécnico	31	14	22	93	197	239	671,0%
Total	**1 259**	**2 253**	**4 811**	**5 832**	**6 214**	**7 177**	**470,1%**

Fonte: GPEARI (2011). Inscritos em cursos de especialização tecnológica (2004-05 a 2010-11).

Em relação ao nível de educação da população portuguesa e às vantagens dos CET, conclui-se que o "potencial de crescimento da procura deste tipo de formação é elevado, assim como o seu papel na qualificação da população adulta e no incremento da aprendizagem ao longo da vida" (Pereira, 2009).

1.3 A Satisfação com a Formação

As primeiras investigações sobre satisfação relacionada com a formação foram realizadas na década de 60, e provenientes de estudos sobre satisfação ocupacional. Segundo Benjamin & Hollings (1997), "apesar das pesquisas sobre a natureza do construto da satisfação, considera-se que ainda não exista uma definição clara e consistente sobre o construto, havendo ainda pouca elaboração teórica para sua explicação" (Benjamin & Hollings, 1997 cit. Schleich, 2006).

Na literatura são visíveis as dificuldades na definição do constructo satisfação com a formação superior, assim como na identificação de modelos teóricos especificamente desenvolvidos em volta da explicação e fundamentação teórica da satisfação dos estudantes relativamente à formação (Benjamin & Hollings, 1997 cit. Moleiro).

A satisfação pode-se definir como a experiência de realização de uma expetativa. No entanto, quando se trata da satisfação de estudantes esta perspetiva deve ter um enquadramento mais contextualizado, não se devendo considerar os estudantes como simples clientes ou consumidores, mas antes como intervenientes ativos no processo educativo (Hom, 2002 cit. Lemos 2011). Uma outra ideia central na definição de satisfação de estudantes diz respeito à estrutura compósita ou conglomerada do conceito, ou seja, ao facto de um estudante poder ter um nível de satisfação global com um determinado serviço e simultaneamente poder ter um nível de satisfação específico para cada elemento ou para cada etapa da sua experiência com esse mesmo serviço. Nestes casos, "haverá tendência para o estudante apresentar um nível de satisfação geral

baseado na satisfação que obteve nas diferentes etapas ou componentes do serviço, as quais, individualmente, estariam associadas a um nível de satisfação específico" (Hom, 2002 cit. Lemos 2011).

As dimensões de satisfação abrangem o nível de satisfação do estudante com toda a experiência de formação e, também, aspetos mais específicos ligados à qualidade do ensino, ao currículo, acompanhamento e apoio, relacionamento com os professores e colegas, o funcionamento da formação, a administração, as instalações e recursos disponibilizados pela instituição, além da perceção do estudante sobre o ambiente "escolar" e intelectual da instituição (Astin, 1993, cit. Schleich, 2006).

Em vários estudos, a investigação da satisfação com a formação surge como um elemento importante na avaliação da eficácia institucional e dos contextos educativos, possibilitando às instituições reestruturarem sua organização para se adaptarem às necessidades dos estudantes (Schleich, 2006).

Um dos fatores que está intimamente relacionado com a satisfação e a experiência formativa, são as expectativas. As expectativas atribuídas à instituição, neste caso, são positivamente relacionadas com a satisfação e podem aumentar ou enfraquecer a atitude formada anteriormente sobre as aulas (Souza, 2009). "Formandos que experienciam falhas nos serviços em sala de aula ou outras, ficam insatisfeitos e ao demonstrarem esse descontentamento, influenciam diretamente outros formandos ao compartilhar as informações negativas sobre suas experiências" (Souza, 2009). Ou seja, uma experiência desagradável tem o seu efeito multiplicado entre os colegas, influenciando assim a satisfação e conseguindo ter um efeito mais amplo.

Segundo as conclusões de um estudo dos autores Straumsheim & Lederman (2015) sobre as perceções dos membros de uma universidade em Washington, que estão envolvidos no ensino à distância, revelaram que, uma parte significativa do corpo docente, indicou que "o uso de tecnologias apenas melhorou um pouco os resultados dos alunos e que os cursos online não permitem que sejam atingidos os mesmos objetivos de aprendizagem de um curso presencial. Regra geral, os professores revelaram que os cursos à distância são inferiores em termos de qualidade", no que diz respeito ao esclarecimento de questões e entrega de materiais para que os objetivos de aprendizagem sejam cumpridos (Straumsheim & Lederman, 2015 cit. Gonçalves, 2018). Resultados de outras pesquisas mostram que não existem grandes diferenças aos níveis de satisfação entre estudantes de cursos presenciais e de cursos à distância (Kamata, 2000 cit. Souza, 2009). Contudo, existem evidências de que os cursos à distância, que inicialmente, geram altas expetativas, podem resultar em baixa satisfação com a posterior desconfirmação negativa das expetativas (Souza, 2009). Os fatores de satisfação podem variar consideravelmente, dependendo do modo como o estudante vê a si mesmo e o seu ambiente.

Segundo Almeida (2014), os alunos presenciais "revelaram também uma aprendizagem mais positiva comparativamente aos alunos à distância. Relativamente à transferência dos

conhecimentos, concluiu-se que os alunos inscritos na modalidade de ensino à distância são mais eficazes do que os alunos da modalidade de ensino presencial" (Almeida, 2014 cit, Gonçalves, 2018).

O modelo de e-Learning despoletou o aparecimento de uma nova forma de ensino, o b-learning. Tal como afirma Rodrigues (2007), este tipo de formação possui uma vertente online, que permite disponibilizar os conteúdos pedagógicos aos alunos inscritos; e uma outra vertente presencial, na qual os alunos se encontram em sala de aula, juntamente com os professores e colegas, existindo interação entre as partes. O autor indica que o b-learning poderá resolver o dilema do e-learning, servindo assim como complemento ao ensino presencial (Rodrigues 2007). Segundo um estudo, a educação à Distância "poderá ser uma alternativa para a formação dos docentes e os mesmos podem já se encontrar preparados para esta mudança. Porém, tendo em consideração que alguns docentes podem ainda não estar preparados, para iniciar uma formação totalmente à distância, é importante e prudente o equilíbrio entre o virtual e o presencial de modo a equilibrar o processo de mudança". (Oliveira, 2013).

2. Objetivos do Estudo

Dada a integração, enquanto estagiária na Conclusão, Estudos e Formação Lda. - Delegação de Viseu, na área da gestão da formação elegemos como objetivo do estudo por um lado, perceber o grau de satisfação dos formandos com a formação realizada e, por outro, perceber se existem diferenças entre a satisfação com a formação ministrada em regime presencial e com a ministrada em regime online (distância).

3. Metodologia do Estudo

3.1. Instrumentos

O instrumento administrado na pesquisa foi um questionário criado pela autora do estudo, mas, baseado no "Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Formandos 2014" da empresa *DstGroup*.

O questionário (Anexo VIII) é constituído por quarenta e cinco perguntas, segmentado em três partes. Na primeira parte, com sete questões apresenta-se a caracterização sociodemográfica e profissional da amostra, sendo apresentada: a idade em dois grupos etários (<=30; 31+), sexo, estado civil, filhos, habilitações literárias, situação profissional no início da formação e situação profissional atual.

A segunda parte foi determinada por sete questões, voltadas para perceção global da Satisfação dos Formandos. E, a última parte, mais afunilada, permite aferir o grau de satisfação dos formandos na última ação de formação realizada.

Os itens de resposta são constituídos por uma escala de Likert que vão do "Nada Satisfeito" a "Totalmente Satisfeito", de "Nada Apropriadas" a "Totalmente Apropriadas". Os itens das respostas da terceira parte serão de "Insatisfeito" a "Muito Satisfeito", apresentando, cada um deles, uma escala de avaliação subentendida para a posterior análise dos questionários sendo que a cotação 1 varia de "Insatisfeito" à cotação 5 de "Muito satisfeito" (Tabela 4).

Tabela 4– *Grau de satisfação (Escala)*

Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Nem Muito Nem Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

3.2. Procedimentos

O primeiro procedimento a destacar após a elaboração do instrumento foi o de solicitar permissão ao Senhor Presidente da Conclusão, Estudos e Formação Lda., Eng. Horácio Pina Prata, autorização para a realização do estudo (Anexo IX).

Obtida a referida autorização selecionámos vários cursos concretamente, os que foram frequentados por formandos que realizaram cursos de formação no intervalo compreendido entre 12/10/2020 a 08/01/2021, enviado a 150 formandos referente ao período de duração do estágio.

Os participantes no estudo foram informados, via endereço eletrónico pela coordenadora da Unidade de Apoio Local de Viseu, Dra. Patrícia Ferreira, acerca do objetivo do referido estudo bem como dos procedimentos a ter, anonimato e confidencialidade dos dados. Deste modo, os formandos receberam um link que ficou acessível durante um mês entre os meses de abril e maio de 2021 para resposta. Cada participante tinha livre escolha para aceder o link e responder ou não o questionário.

O questionário foi realizado na plataforma do Google Forms e apresentado de forma online, tendo sido enviado para o endereço eletrónico dos formandos, como referido anteriormente.

Os dados foram recolhidos através do Excel disponibilizado pela própria plataforma de formulários do Google Forms e, posteriormente, direcionados para análise estatística no SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

3.3. Participantes

Relativamente ao número de participantes, foram obtidos 57 (cinquenta e sete) questionários dos 150 enviados, distribuídos por (sete) 7 Cursos de Formações a saber: (cinco) 5 cursos decorreram em regime Presencial (CET- Cibersegurança, Liderança e Trabalho em Equipas, Animação de Bibliotecas, Segurança e Saúde no Trabalho e Curso de Aprendizagem- Proteção Civil) e (dois) 2 em regime online (E-formador e Moodle e Primeiros Socorros- Noções

Básicas). Através da observação da Tabela 5, é possível perceber o número de questionários respondidos referentes à última ação de Formação realizada. Obteve-se uma taxa de adesão de 38% no total.

Tabela 5- *Tabela síntese com os inquiridos que responderam de cada Formação*

Regime	Formação / Curso	Nº de Respostas de cada Formação
Presencial	CET- Cibersegurança	8
	Liderança e Trabalho em Equipas	8
	Animação de Bibliotecas	7
	Segurança e Saúde no Trabalho	8
	Curso de Aprendizagem-Proteção Civil	4
Online	E-formador e Moodle	12
	Primeiros Socorros- Noções Básicas	10
Total de Respostas		57

No que respeita às características sociodemográficas a tabela 6 revela que a maioria era do sexo feminino (*n* = 31; 54,4%). A faixa etária da amostra compreendeu sujeitos entre os 18 e os 49, agrupados (<= 30 e 31+ idade), (*M* = 31,63; *DP* = 7,1), tendo a maioria idades compreendidas entre os 31 anos de idade ou mais (*n* = 30; 52,6 %).

Relativamente às habilitações literárias da amostra, observou-se que, das categorias elencadas, as que apresentaram maior percentagem de igual modo foram a dos sujeitos com Ensino Secundário e Ensino Superior – Licenciatura (*n* = 22; 38,6%), seguindo-se a do 3º ciclo – 9º ano de escolaridade (*n* = 13; 22,8%).

Em relação ao estado civil, os participantes da amostra (*n* = 31; 54,4%) eram maioritariamente solteiros, (*n* = 22; 38,6%) eram casados e (*n* = 2; 3,5%) divorciados.

A Tabela 6 apresenta as características sociodemográficas dos participantes da Amostra.

Tabela 6

Caracterização Sociodemográfica da Amostra (*N* =57)

		n	%	
Sexo	Masculino	26	45,6	*Mo*: Feminino
	Feminino	31	54,4	
Idade	<= 30	27	47,4	*M*: 31,63 *DP*: 7,1 *Min*: 18 *Max*: 49
	31+	30	52,6	
Estado Civil	Solteiro(a)	31	54,4	*Mo*: Solteiro(a)
	Casado(a)	22	38,6	
	União de facto	2	3,5	
	Divorciado(a)	2	3,5	
Habilitações Literárias	3º ciclo- 9º ano	13	22,8	*Mo*: Ensino Secundário
	Ensino Secundário	22	38,6	
	Ensino Superior- Licenciatura	22	38,6	

Nota: *M* = Média; *Mo* = Moda; *DP* = desvio-padrão; *Min*=Mínimo; *Máx* = Máximo; *N* = número de sujeitos

4. Apresentação dos Resultados

Neste capítulo são apresentados os resultados provenientes da análise dos dados recolhidos através dos questionários aplicados. De forma a analisar os dados estatísticos obtidos, estes serão apresentados em tabelas e respetiva análise. Iniciaremos esta apresentação com uma comparação pertinente em relação à situação profissional dos Formandos atualmente, ou seja, após a Formação, seguido pelas estatísticas descritivas e da análise inferencial, onde fizemos uso de testes não paramétricos, nomeadamente o Teste *U-Mann Whitney*, "este teste compara o centro de localização das duas amostras, como forma de detetar diferenças entre as duas populações correspondentes, ou seja, compara os valores das medianas. Utiliza-se quando há violação da normalidade, ou quando a amostra é pequena, ou ainda quando as variáveis são de nível pelo menos ordinal" (Pallant, 2007, p. 211).

De salientar, que por se tratar de uma amostra relativamente pequena, não foi possível realizar um estudo preliminar.

A Tabla 7, compara os inquiridos no início da formação e depois da formação, concluindo-se que no início da formação, 49,1% se encontravam empregados e 50,9% desempregados. Após a formação, percebeu-se que há uma grande subida no número de indivíduos empregados para 71,9% e um decréscimo dos indivíduos desempregados passando para 28,1%.

Tabela 7

Comparação da situação profissional no Início e depois da Formação

	Situação profissional no Início da Formação	Situação Profissional Atual (depois da formação)
Empregado	49,1%	71,9%
Desempregado	50,9%	28,1%
Total	100,0%	100,0%

A Tabela 8, apresenta os itens relativos ao grau de satisfação que contavam no questionário, nomeadamente na "Parte II – Perceção Global da Satisfação dos Formandos". Apresenta-se a média, o desvio padrão e a mediana relativos ao grau de satisfação global dos formandos com a Formação realizada na Conclusão.

Com base nos resultados evidenciados na tabela anterior verifica-se que a satisfação dos formandos é ligeiramente superior na formação que frequentaram no regime á distância (M = 2,77; DP = 0,711), em comparação com a recebida no regime presencial (M = 2,64; DP = 0,609), ou seja, a satisfação não se altera em função da modalidade da ação de formação. Não existe diferenças estatisticamente significativas entre a formação realizada em regime presencial e em

regime à distância. Em relação ás formas de divulgação das ações de formação, foi o item com média mais baixa, comparativamente com os outros itens (*M* = 2,39; *DP* = 0,590).

Tabela 8

Descritivas da perceção global da satisfação dos formandos com a Formação realizada na Conclusão

	M	DP	MD
Grau Satisfação em relação ás ações de formação que realizaram presencialmente	2,64	0,609	3,00
Grau Satisfação em relação ás ações de formação que realizaram á distância	2,77	0,711	3,00
As formas de divulgação das ações de formação que realizou foram suficientes e apropriadas	2,39	0,590	2,00
Grau de satisfação quanto à pertinência das ações de formação que foram divulgadas.	2,40	0,678	2,00

Nota: *M*- Média*; DP* – Desvio-Padrão; *MD*- Mediana

Em relação à estatística inferencial e como foi referido anteriormente, utilizámos Testes Não Paramétricos, nomeadamente o Teste *U-Mann Whitney*. A Tabela 9 apresenta todos os itens que constam no questionário relativamente ás variáveis satisfação dos formandos referente à última ação de formação realizada na Conclusão.

Segundo o teste, foi possível constatar que não existem diferenças estatisticamente significativas (p = 0,423) entre as variáveis Satisfação com a última ação de Formação realizada na Conclusão, contudo o item (Pontualidade / cumprimento do horário das sessões) evidenciou uma média ligeiramente superior (M= 4,37) seguida do item (Qualidade do atendimento) com uma média (M= 4,33). O item mais baixo foi o (Interajuda entre colegas) com média de (M=3,60).

Tabela 9

Descritivas das Variáveis Satisfação com a Formação realizada na Conclusão

	M	DP	MD
1. Satisfação por frequentar o curso	4,07	0,62	4,00
2. Adaptação no início da Formação	3,70	0,68	4,00
3. Relacionamento com colegas de turma	3,82	0,97	4,00
4. Competências e conhecimentos desenvolvidos	4,07	0,65	4,00
5. Compreensão dos conteúdos teóricos	4,04	0,533	4,00
6. Interesse/utilidade dos conteúdos	3,86	0,693	4,00
7. Equilíbrio entre a exposição teórica/prática	3,89	0,724	4,00
8. Duração da ação de formação (adequação do tempo ao programa)	3,74	0,669	4,00
9. Correspondência entre os objetivos do curso e os conteúdos programáticos	4,00	0,681	4,00
10. Interajuda entre colegas	3,60	0,799	4,00

11. Acompanhamento e apoio do coordenador da formação	4,28	0,590	4,00
12. Disponibilização de meios e recursos tecnológicos	4,11	0,451	4,00
13. Resolução de dúvidas/problemas	4,09	0,714	4,00
14. Qualidade e adequação das instalações e equipamentos (se aplicável)	3,89	0,647	4,00
15. Condições físicas (salas, acessibilidades, internet, etc...) (se aplicável)	3,67	0,707	4,00
16. Qualidade do atendimento	4,33	0,636	4,00
17. Nível de exigência no estágio foi adequado (se aplicável)	4,00	0,471	4,00
18. Acompanhamento e apoio dos formadores da ação	4,14	0,480	4,00
19. Estímulo à participação dos/as formandos/as nas sessões	4,04	0,626	4,00
20. Documentação e bibliografia disponibilizada suficiente e adequada	4,05	0,639	4,00
21. Utilização de exemplos práticos	3,86	0,743	4,00
22. Relacionamento com os/as formandos/as	4,11	0,618	4,00
23. Capacidade de motivar para as matérias lecionadas	4,21	0,559	4,00
24. Pontualidade / cumprimento do horário das sessões	4,37	0,645	4,00
25. Expectativas satisfeitas	4,28	0,648	4,00
26. Concretização dos objetivos propostos	4,12	0,600	4,00
27. Satisfação com a Formação à Distância (se aplicável)	4,16	0,645	4,00
28. Pertinência da Ação para o desempenho das funções	3,95	0,479	4,00
29. Nível das matérias tratadas foi adequado ao seu nível de conhecimento	4,00	0,567	4,00
30. Nível de conhecimento e autoconfiança adquirido	4,05	0,610	4,00

M- Média; DP – Desvio-Padrão; MD- Mediana

Para perceber a associação entre a Satisfação por frequentar o curso e a última ação de formação realizada, utilizou-se mais uma vez o Teste *U-Mann Whitney.* Ao observar a Tabela 10, verificamos que não existem diferenças estatisticamente significativas (p= 0,716) entre a formação Presencial e à Distância, contudo podemos afirmar que existiram mais formações em regime presencial (N= 35).

Tabela 10

Teste U-Mann Whitney entre a Satisfação por frequentar o curso e a última ação de formação realizada

	Última ação de formação realizada	N	U	*p*
Satisfação por frequentar o curso (formação)	Presencial	35	367,500	0,716
	Distância	22		

Nota: N- Número total; *U*- Teste U-Mann Whitney; *p*- Sig.

Na Tabela 11, são apresentados os itens que constam no questionário relativamente à satisfação quanto ao desempenho do(s) formador(es) em função do seu regime (Presencial / Distância), onde foram utilizadas correlações não paramétricas, nomeadamente o *Rô de Spearman* para verificar se existe relação e associação entre cada item com cada ação de formação realizada. Através da tabela verifica-se que é na formação recebida no regime Presencial, que a satisfação é superior, em relação à formação no regime à distância, num maior número de itens.

Verificamos que os itens "Documentação e bibliografia disponibilizada suficiente e adequada" (p= 0,001) e "Pontualidade / cumprimento do horário das sessões" (p= 0,031), estão relacionados positivamente e correlacionam-se estatisticamente com a ação de formação realizada em regime presencial.

De acordo com a tabela 11, a satisfação quanto ao desemprenho do(s) formador(es) em regime Presencial, está diretamente relacionada com a Documentação e bibliografia disponibilizada e com a Pontualidade.

Tabela 11

Relação da Satisfação quanto ao desempenho do(s) formador(es) em função do seu regime (Presencial / Distância)

	Ações de Formação Presencial	Ações de formação Distância
	p	*p*
1. Acompanhamento e apoio dos formadores da ação	0,840	0,972
2. Estímulo à participação dos/as formandos/as nas sessões	0,370	0,735
3. Documentação e bibliografia disponibilizada suficiente e adequada	0,001	0,365
4. Utilização de exemplos práticos	0,369	0,232
5. Relacionamento com os/as formandos/as	0,888	0,082
6. Capacidade de motivar para as matérias lecionadas	0,404	0,315
7. Pontualidade / cumprimento do horário das sessões	0,031	0,381

Nota: p- Sig.

Para perceber o recurso à utilização da VAR03 utilizada nesta análise, passamos a exemplificar, um aluno que realizou por exemplo 2 formações presenciais e 1 à distância, atribuiu-se o valor 3 (modalidade misto). Um formando que realizou só 2 formações à distância atribui-se o valor 2 (distância). Um formando que realizou 3 formações presenciais atribui-se o valor 1 (Presencial).

A Tabela 12 apresenta o grau de satisfação das ações de formação Presencial e o conjunto total de ações que realizaram na modalidade Presencial e Misto, ou seja, os formandos que avaliaram o grau de satisfação das ações de formação Presencial, foram os que realizaram as

formações em regime presencial, sendo avaliado mais positivamente em relação ao Misto (28,58%).

Tabela 12

Teste U-Mann Whitney entre o grau de satisfação das ações de formação Presencial e o conjunto de ações que realizaram na modalidade ***Presencial e Misto***

	VAR 03	N	%	U	*p*
Grau Satisfação das ações de formação Presencial	1	12	28,58	131,000	0,065
	3	33	20,97		

Nota: VAR 03- Conjunto das três modalidades que participaram (1-presencial, 2-distância, 3-misto);

A Tabela 13 apresenta o grau de satisfação das ações de formação Distância e o conjunto total de ações que realizaram na modalidade Distância e Misto, ou seja, os formandos que avaliaram o grau de satisfação das ações de formação à Distância, foram os que realizaram as formações em regime à distância, sendo avaliado mais negativamente em relação ao Misto (19,58%).

Neste caso, verificamos que na Tabela 13, os formandos que realizaram em modalidade misto, avaliam mais positivamente a formação à distância (30,29%), enquanto que na Tabela 12, os formandos que realizaram em modalidade misto avaliam mais negativamente a formação presencial (20,97%). Em termos comparativos as ações que foram realizadas à Distância são as preferidas dos formandos, ou seja, as diferenças estatísticas encontradas são significativas (p=0,007), levando-nos a aceitar que os formandos em regime Misto preferem as formações que foram realizadas à distância.

Tabela 13

Teste U-Mann Whitney entre o grau de satisfação das ações de formação à Distância e o conjunto de ações que realizaram na modalidade ***Distância e Misto***

	VAR 03	N	%	U	*p*
Grau Satisfação das ações de formação Distância	2	12	19,58	626,500	0,007
	3	32	30,29,		

Nota: VAR 03- Conjunto das três modalidades que participaram (1-presencial, 2-distância, 3-misto);

5. Discussão dos Resultados e Considerações Finais

Neste capítulo, apresenta-se a discussão dos resultados tendo por base os dados obtidos no questionário aplicado. Pretendemos discuti-los e interpretá-los, não considerando apenas o

significado de que se revestem neste contexto específico, mas também à luz de outras investigações realizadas neste âmbito por outros autores.

De salientar que dos 150 questionários enviados, obtivemos uma taxa de adesão de 38% no total.

Relativamente aos cursos onde verificámos haver mais respostas, curiosamente foram os 2 online (E-formador e Moodle e Primeiros Socorros- Noções Básicas), eventualmente, devido ao facto da flexibilidade de horários e ao acesso à internet a qualquer hora e em qualquer local.

Tendo em conta o género, na nossa amostra, verificamos que a maioria era do sexo feminino.

No que diz respeito à idade, a maioria dos formandos tinham entre os 31 anos de idade ou mais. Neste caso, e em conformidade com a investigação OECD (2014), os estereótipos associados à idade são considerados barreiras para muitas pessoas, o que faz com que estes se sintam motivados quando iniciam formações profissionais.

Na procura de informações sobre a situação atual dos inquiridos depois da formação, verificamos que houve uma subida significativa (71,9%) da taxa de empregabilidade após concluir a formação, o que poderá estar, intimamente relacionado com o facto de serem pessoas já empregadas e estarem a fazer formação paralelemente, e/ou também devido à grande adesão nos últimos anos aos CET´s que comprovam uma alta taxa de empregabilidade, com base na ATEC (2020) e um decréscimo dos indivíduos desempregados passando para 28,1%.

Em relação aos resultados da Perceção Global da Satisfação dos Formandos, mostraram que existe uma ligeira satisfação na formação que frequentaram no regime á distância (M = 2,77) em comparação com a recebida no regime presencial (M = 2,64). De acordo com o estudo Gonçalves (2018), os participantes afirmaram que a formação à distância permite uma gestão de tempo mais adequada e uma aprendizagem mais eficaz. Para comprovar os resultados obtidos, Oliveira (2013) refere que a educação à distância permite ao aluno estudar de uma forma ativa e independente, permitindo que o mesmo selecione o horário, duração e local de estudo. O mesmo autor, defende que a educação à distância permite ao aluno ser o agente principal no seu processo de aprendizagem. Contudo, no mesmo estudo (Oliveira (2013), revela algumas dificuldades na formação decorrida no regime à distância, nomeadamente acesso à informação, dificuldades tecnológicas, dificuldade em manterem um ritmo próprio de trabalho e motivação para o fazer e não ter a oportunidade de esclarecer dúvidas presencialmente com o formador.

As estatísticas descritivas relativas às variáveis satisfação dos formandos referente à última ação de formação realizada na Conclusão, demonstraram que as variáveis mais positivas em termos da ação de formação que realizaram foram a pontualidade/ cumprimento do horário das sessões; a qualidade do atendimento e o acompanhamento e apoio do coordenador da formação, conclui-se que de acordo com estudo Oliveira (2013) a oportunidade de esclarecer dúvidas presencialmente com o formador, é um ponto a favor das formações em regime presencial.

A análise da relação da satisfação quanto ao desempenho do formador em função do seu regime Presencial /Distância, revelou que na formação Presencial, a satisfação está diretamente relacionada com a documentação/ bibliografia disponibilizada (p= 0,001) e a pontualidade (p= 0,031), inferindo que a satisfação quanto ao desempenho do formador é superior em regime presencial comparando com o regime à distância. Em consonância com estes resultados, Salmon (2003) refere que a chave do sucesso do ensino centra-se na atuação do formador. Uma vez que os formandos consideraram que a sua satisfação esteve relacionada com o formador podemos concluir que o mesmo teve capacidade de motivar, interagir, dinamizar e comunicar com os formandos.

Tivemos o cuidado de aprofundar a satisfação dos formandos em regime misto e foi neste ponto que detetámos a possível resposta à satisfação global dos formandos. De acordo com os resultados obtidos, entre o grau de satisfação das ações de formação presencial/ distância e o conjunto de ações que realizaram na modalidade distância e misto concluímos que os formandos que realizaram em modalidade misto, avaliam mais positivamente a formação à distância. Em termos comparativos as ações que foram realizadas à Distância são as preferidas dos formandos, ou seja, existem diferenças estatisticamente significativas (p=0,007), pode-se assim afirmar que os formandos preferem as formações realizadas à distância. Num estudo realizado por Gossenheimer & Castro (2017) os resultados obtidos evidenciaram que os alunos à distância apresentavam avaliações superiores comparativamente aos alunos presenciais. Esta situação poderá estar relacionada com o facto dos formandos à distância se dedicaram mais ao estudo, porque não possuem um contacto presencial e por isso mais direto com os formadores.

Com o estudo realizado, podemos evidenciar a existência de algumas barreiras existentes relativas ao uso das novas tecnologias e acesso à informação. Neste sentido, Silva (2005) refere que a constante evolução tecnológica permite a aprendizagem em qualquer parte do globo e de diversas formas. Existem muitas vantagens na aposta da formação em regime online, nomeadamente, os custos da formação são mais reduzidos em termos de tempo, viagens; permite um ritmo de estudo ajustado à disponibilidade pessoal e profissional dos alunos; os conteúdos são apresentados de forma mais atrativa, devido ao formato multimédia; uma maior familiarização com as novas tecnologias de informação etc. Contudo, o ensino à distância implica que a função do formador assuma novas características tornando-se um "tutor" online, sendo este o responsável pela organização e monitorização do processo de aprendizagem do grupo.

A partir deste estudo e com as conclusões alcançadas pela teoria, tornar-se-ia interessante apostar mais nas formações b-learning, uma vez que vários estudos defendem a formação presencial, por diversos motivos válidos e outros a formação online, poderia resolver este dilema, servindo assim como complemento ao ensino presencial. Estudos indicam a associação da satisfação com o regime b-learning. Segundo o estudo de Rodríguez e Verástegui (2017) os alunos apresentaram uma elevada aceitação e satisfação com a modalidade de ensino b-learning, as

atividades virtuais foram consideradas como um complemento adequado às atividades presenciais e demonstraram uma perceção positiva, ao nível da organização das aulas, aprendizagem ativa e cumprimento dos objetivos de aprendizagem.

Conclusões

Com este relatório foi possível perceber que tipo de trabalho é possível desenvolver num centro de formação profissional, tendo por base a minha experiência na Conclusão, Estudos e Formação. Este foi um projeto que contribuiu bastante para o meu contacto com a vida profissional, nomeadamente a gestão da Formação que está relacionada, de certa forma com a gestão de recursos humanos e proporcionou à estagiária uma experiência significativa relativamente àquilo que é a gestão da formação a nível nacional. Foi uma fase de enriquecimento pessoal e profissional em que foram adquiridos conhecimentos e competências importantes para o futuro. Assim, toda esta experiência possibilitou-nos o conhecimento e o contacto com pessoas profissionalizadas na área da educação, da gestão e da formação profissional que me ajudaram a ter autonomia e algumas bases sobre estas temáticas. Ajudou-me a ter uma visão diferente sobre a vida profissional, na medida em que a Conclusão disponibiliza uma enorme diversidade de formações que podem proporcionar novas oportunidades aos formandos de apostar na sua carreira profissional. Este estágio mudou a minha maneira de lidar com as pessoas à minha volta, tornando-me mais espontânea, responsável.

Este relatório foi organizado de forma a abranger duas partes. A parte prática do estágio e a teórica com o estudo relacionado. Na parte prática, o objetivo foi vivenciar toda a logística da gestão da formação em contexto de trabalho. Já na parte teórica estruturou-se a revisão de literatura mais pertinente sobre a temática da satisfação com a formação em regime presencial e à distância e o estudo relacionado com o tema.

O propósito deste relatório consistiu em perceber a satisfação com a formação em regime presencial e/ou à distância na Conclusão - Estudos e Formação, Lda. e tornar clara a importância da Formação Profissional enquanto investimento em Capital Humano, tendo por base uma revisão de literatura e um breve estudo empírico relativo a esta temática.

A formação na nossa perspetiva deve estar vinculada ao crescimento e melhoria das pessoas, não se limitando à mera aquisição de conhecimentos ou ao desenvolvimento de destrezas. Consideramos que a formação deve ter uma influência direta nos processos formativos do desenvolvimento pessoal, caso contrário poderá pôr-se em causa a utilidade da mesma. (Neves, 2007). No entanto, se por um lado facilmente se reconhece o valor das pessoas como recurso de extrema importância e a necessidade no seu investimento, por outro lado, a atenção dada ao desenvolvimento dos recursos humanos, nem sempre é equacionada numa perspetiva de médio ou longo prazo, limitando-se, por várias vezes, à realização pontual de ações de formação.

Verificámos no nosso estudo, que existiu um crescimento relativo no que toca à empregabilidade após frequentar uma ação de formação, o que reforça o valor das pessoas como recurso de extrema importância.

As conclusões por nós elaboradas são suportados por autores como Rodríguez e Verástegui (2017), na aposta em mais formações em regime b-learning, uma vez que tem as duas modalidades a presencial e à distância e ajudam a fortalecer a ideia de que a adoção deste tipo de abordagem merece ser, efetivamente, considerada na oferta educativa dos Centros de Formação, pois complementam-se entre si e contribuem para uma maior qualidade de ensino no que toca à satisfação dos formandos. É fundamental sensibilizar os centros de formação para a promoção e a integração das diferentes metodologias baseadas no ensino à distância na sua oferta educativa.

De salientar que o ensino e a formação profissional têm ocupado um papel fundamental tanto para o governo, para as organizações sem fins lucrativos e para empresas empregadores. A qualificação é, para os jovens e adultos, o passaporte fundamental na era da modernização, sendo essencial no mundo do conhecimento e da inovação das sociedades modernas (Pinheiro, 2015). Neste sentido, considera-se a formação como algo que envolve não só o adulto enquanto profissional, com competências a este nível, mas também que o tenha em conta enquanto sujeito envolvido em diversos sistemas ao longo da sua vida.

Propomos, para trabalhos futuros, a avaliação de outras experiências empíricas que permitam avaliar o grau de satisfação e a aquisição de competências entre as duas modalidades de formação. Estudos posteriores cuja amostra possa, eventualmente, ser mais representativa, poderão aprofundar ou corroborar alguns aspetos avançados no estudo deste relatório.

Referências Bibliográficas

Andres, F., Andres, S., Moreschi, C., Rodrigues, S., & Ferst, M. (2020). A utilização da plataforma Google Forms em pesquisa acadêmica: relato de experiência.

Camara, P. B., Guerra, P. B., & Rodrigues, J. (2013). *Humanator XXI Recursos Humanos e Sucesso Empresarial 6º Edição Atualizada.* Alfragide: Publicações Dom Quixote.

Cangato, F. (2014). Gestão de Recursos Humanos e Comunicação Interna: Envolvimento e Comprometimento dos Funcionários com as Organizações. *Dissertação de Mestrado em Ciências Empresariais* .

CEDEFOP. (1999). O Sistema de Formação Profissional em Portugal . *Centro Europeu para o Desenvolvimento da Formação Profissional*.

Costa, R., & Miranda, F. (2008). Formação Profissional no SUS: oportunidades de mudanças na perspectiva da estratégia de saúde da família.

DGERT. (2021). *Tipologias de Formação Profissional* . Obtido de Direção Geral do Emprego e das relações de trabalho: https://www.dgert.gov.pt/tipologias-de-formacao-profissional

Fernandes, Â. (2011). Processos de Resolução de Problemas: Uma experiência com alunos de Cursos de Educação e Formação de Adultos na Área de Matemática para a Vida.

Ferreira, P. (2010). A Natureza dos motivos para a formação nos adultos que frequentam cursos EFA.

Freixo, M. J. (2009). *Metodologia Científica.* Lisboa: Instituto Piaget

Gonçalves, R. (2018). Avaliação comparativa da formação presencial e live streaming: estudo de caso. Retrieved from https://core.ac.uk/display/160500909

Gossenheimer, A., Bem, T., Carneiro, M. & Castro, M. (2017). Impact of distance education on academic performance in a pharmaceutical care course.

Lemos, S. (2011). ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DE ESTUDANTES NUM CURSO EM E-LEARNING.

Loureno, T. (2015). A Importância da Formação Profissional enquanto Investimento em Capital Humano.

Manual da Qualidade (2020). Conclusão, Estudos e Formação Lda.

Marques, A. (2018). A importância da avaliação da formação profissional nas microempresas.

Mendes, I. (2008). Formação para Desempregados: uma Obrigação Oportuna ou uma Oportuna Obrigação? *Escola Superior de Educação do Politécnico do Porto*.

MESS. (1991). *Decreto-Lei n.º 401/91 - Diário da República n.º 238/1991, Série I-A de 1991-10-16.* Obtido em 17 de 04 de 2018, de Diário da República Eletrónico: https://dre.pt/pesquisa/-/search/289058/details/maximized.

MTSS. (2007). *Decreto-Lei n.º 396/2007 - Diário da República n.º 251/2007, Série Ide 2007-12-31*. Obtido em 17 de 04 de 2018, de Diário da República Eletrónico.

Moleiro, V. (2014). Educação e Formação de Adultos: experiência de estágio num centro de formação profissional.

Neves, I. (2007). A Formação Prática e a Supervisão da Formação.

OECD (2014), Education today 2013 – The OECD perspective, Paris, OECD

Oliveira, A. (2011). Acreditação, Certificação e Dinâmicas Formativas de uma entidade formadora: orientações normativas e práticas .

Oliveira, C. (2013). Aprendizagem em ambientes de Blended-Learning - Uma abordagem na Formação Contínua de Professores .

Pallant, J. (2007). SPSS Survival Manual .

Pereira, N. (2009). Cursos de Especialização Tecnológica em Portugal. Um novo modelo de formação pós-secundária não superior para a qualificação da população portuguesa .

Pinheiro, S. (2015). Avaliação do Impacto da Formação em Jovens e Adultos .

Rocha, O.A (1997), Gestão de Recursos Humanos, 1ªEdição, Editorial Presença.

Rodrigues, M. (2016). Desenvolvimento e atualização de competências: a formação como ferramenta de gestão estratégica de recursos humanos - Estudo de Caso. *Escola Superior de Educação | Politécnico de Coimbra*.

Rodrigues, S. (2007). Avaliação e-/b-Learning: Implementação de um sistema de auto-avaliação de um projecto de apoio online no Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto. Universidade Portucalense Infante D. Henrique

Rodríguez, Y. & Verástegui, R. (2017). Percepción del Blended Learning en el Proceso Enseñanza Aprendizaje por Estudiantes del Posgrado de Odontología. Educación Médica.

Salmon, G, (2003). E-Moderating: The key to teaching and learning online, London: Kogan Page.

Schleich, A. (2006). Escala de satisfação com a experiência académica de estudantes do ensino superior .

Silva, R., & Silva, A. (2005). Educação, Aprendizagem e Tecnologias: Um Paradigma para Professores do Século XXI. 1ª Edição. Lisboa: Edições Sílabo

Simões, A., & Costa, N. (2009). Cursos de Especialização Tecnológica em Portugal: caracterização e sugestões de melhoria.

Souza, S. (2009). Avaliação de um curso de ensino superior através da satisfação/insatisfação discente.

Legislação consultada

IEFP, IP (2014). Regulamento Específico: Cursos de Aprendizagem – formar jovens para um emprego qualificado.

Portaria nº 230/2008 de 7 de Março

Fontes WEB

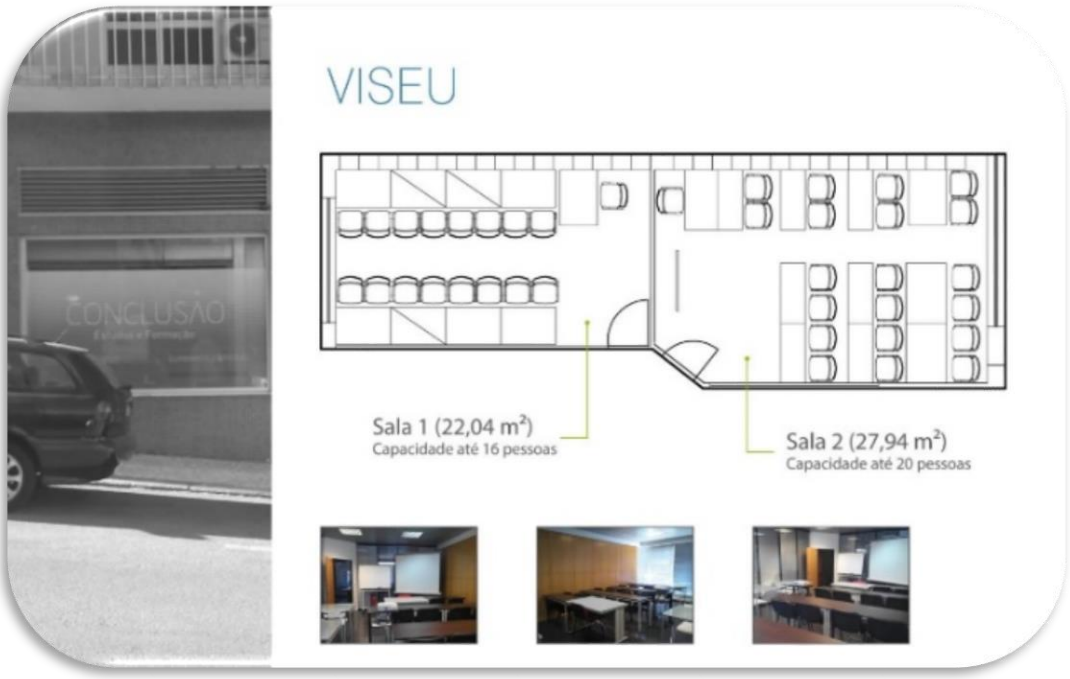
Jornal de Notícias (2009). Portugueses queixam-se de discriminação sexual: os portugueses apontam a orientação sexual como principal factor de discriminação do país, à frente da origem étnica e de deficiência [consulta em 24/09/15]. Disponível em http://www.jn.pt/paginainicial/nacional/interior.aspx?content_id=1414634&page =1

GPEARI (2011). Inscritos em cursos de especialização tecnológica (2004-05 a 2010-11). Registo de Estudantes Inscritos e Diplomados/as do Ensino Superior (RAIDES). Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais. Disponível em: http://www.gpeari.mctes.pt/archive/doc/Inscritos_CET_2004-05_2010-11.xls

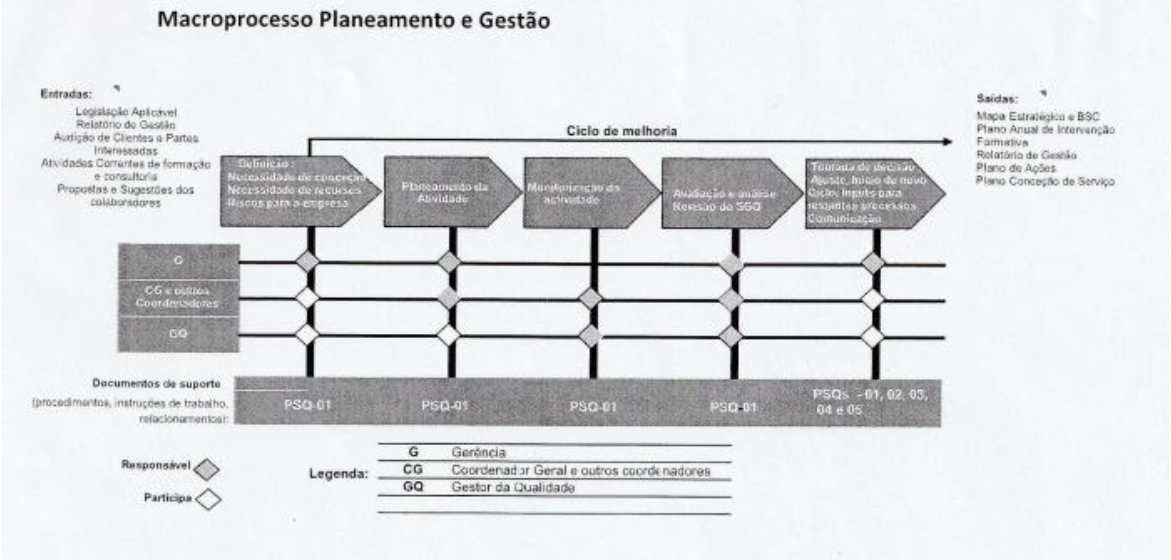
ATEC (2020) Disponível em: https://www.atec.pt/

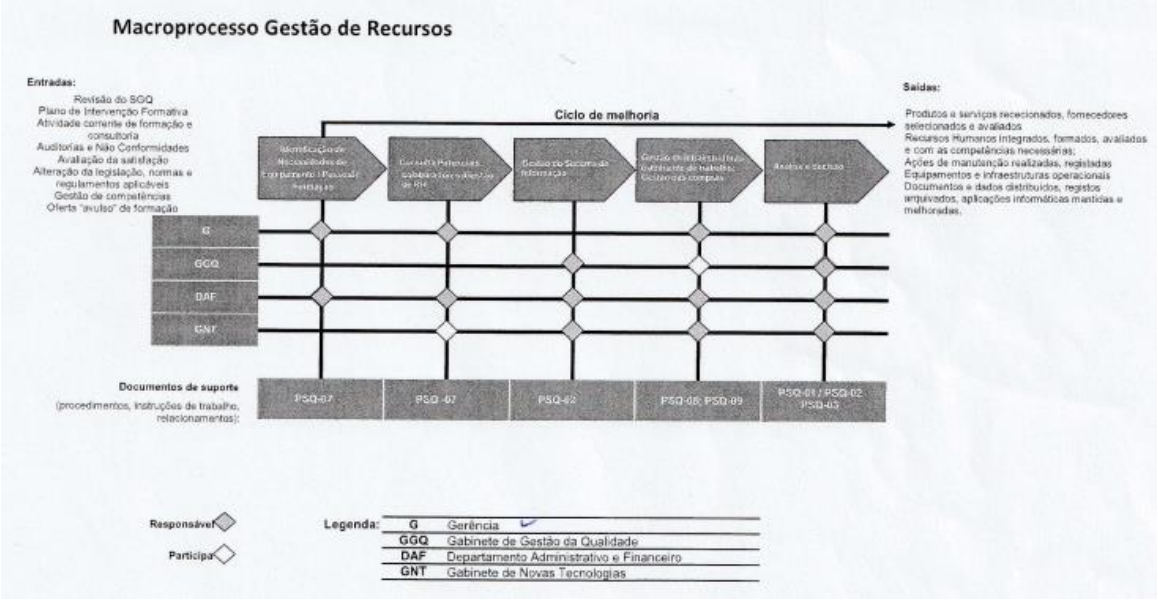
ANEXOS

Anexo I- Unidade de Apoio Local Viseu

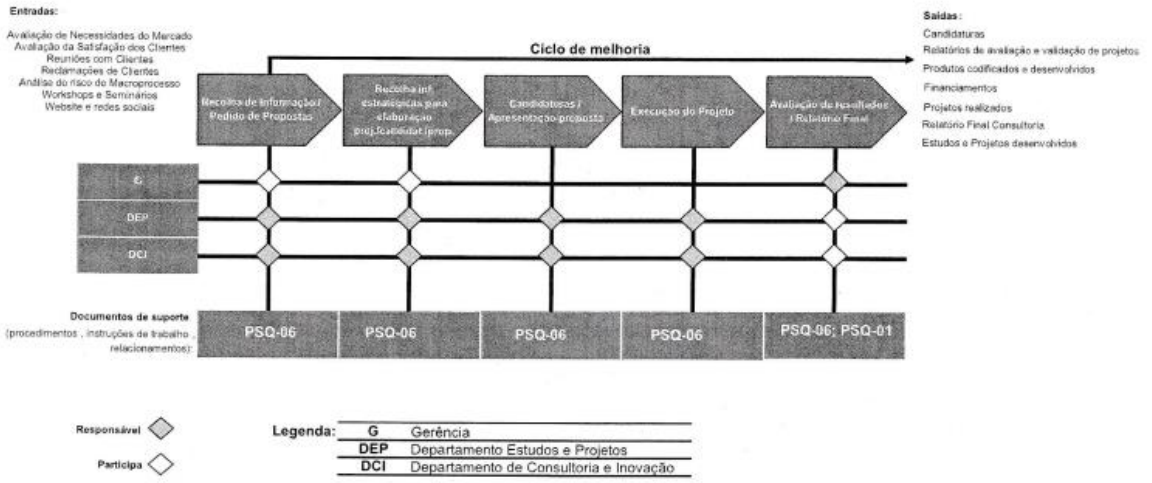


Anexo II. Macroprocessos





Macroprocesso Estudos, Projetos e Consultoria



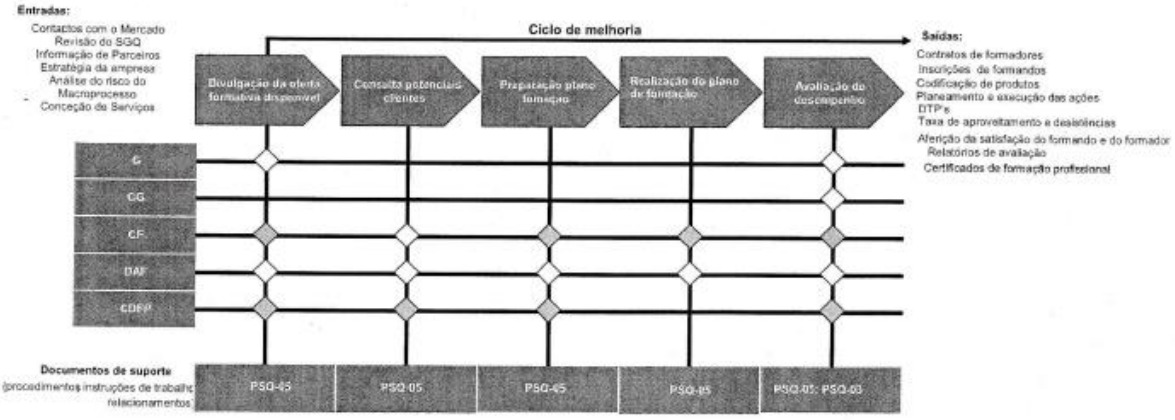
Responsável ◇

Participa ◇

Legenda:

G	Gerência
DEP	Departamento Estudos e Projetos
DCI	Departamento de Consultoria e Inovação

Macroprocesso de Formação



Responsável ◇

Participa ◇

Legenda:

G	Gerência
CG	Coordenadção Geral
CF	Coordenadores da formação
DAF	Departamento Administrativo e Financeiro
CDFP	Coordenador DFP

Anexo III – Diário de Campo (Atividades no Estágio)

Curso de 2º ciclo em Gestão de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional

Diário de Campo – Estágio

Nome da Instituição: Conclusão, Estudos e Formação Viseu
Nome do Aluno: Márcia Teixeira
Orientador na instituição de acolhimento: Patrícia Ferreira
Orientador académico: Sara Lopes Borges

1ª semana (de 12 a 16 Out.) **Carga Horária total por semana**	**Atividades**
420 horas total 40 horas semanais	- Perceber a dinâmica da empresa, instalações. - Conhecimento da oferta formativa (online e presencial) e os pré-requisitos de acesso aos cursos; - Adesão ao grupo no Facebook da empresa e envio de convite a pessoas novas para o grupo (incluindo Facebook da Madeira). - Realização de base de dados no Excel onde foi inserido endereço eletrónico e contacto de todos os Concelhos da Madeira, Escolas, Câmaras Municipais e Escolas de condução; - Arquivo de testes e fichas das aulas dos alunos; - Fotocópias; - Apoio na organização de uma reunião feita da abertura do CET (curso de Técnico/a Especialista de Cibersegurança nível V; - Preparação de um Dossier Técnico Pedagógico de raiz de um curso de alunos de Sernancelhe; - Análise de um exemplar de um email enviado aos alunos sobre informações detalhadas do curso: "Assistente Administrativo(a) / Rececionista (b-learning)"; - Limpeza das mesas das salas, pois não tinham empregada de limpeza nessa semana;

2ª semana (de 19 a 23 Out.) **Carga Horária total por semana**	**Atividades**

40 horas semanais	- Arquivo de testes e outros documentos dos cursos; - Atendimento de contactos telefónicos de diferente natureza; - Telefonema aos alunos para comparecer nas aulas dia 23 do curso Cibersegurança; - Introduzir fichas dos contratos no Dossier de Formação Profissional de cada aluno do curso de Cibersegurança; - Arquivo de testes e fichas das aulas dos alunos; - Dia 21 dia de auditoria; - Realização de 2 Dossier Técnico Pedagógico; - Realização de Base Dados no Excel com os novos alunos do CET com endereços eletrónicos /contactos; - Contacto com as escolas mencionadas numa base de dados para saber o endereço eletrónico de cada escola; - Realização de Base dados onde foi inserido endereços eletrónicos e contacto de empresas Apoio Domiciliário de Lares e centros de Dia Viseu/Tondela; - Colocação de cartazes dos cursos profissionais nas salas das novas instalações;
3ª semana (de 26 a 30 Out.) **Carga Horária total por semana**	**Atividades**
32 horas semanais	- Envio de convite a pessoas novas para o grupo (incluindo Facebook da Madeira); - Preencher cabeçalhos do dossier Técnico Pedagógico; - Correção de dados errados em Dossier Técnico Pedagógico; - Imprimir pastas com a Ficha de Inscrição e o contrato de formação profissional para os novos alunos de Castro Daire do curso Segurança e Saúde no Trabalho, Situações Epidémicas e Pandémicas; - Pedir membros novos para o Facebook, é muito importante e traves disso que as pessoas tem conhecimento dos cursos e aderem; - Preencher Horário do CET (modo de compatibilidade); - Supervisão presencial do Relatório de Estágio (quarta-feira);
4ª semana (de 2 a 6 Nov.) **Carga Horária total por semana**	**Atividades**

40 horas semanais	- Arquivar recibos de pagamentos dos formandos no Dossier Técnico Pedagógico; - Pedidos de membros para o grupo do Facebook Viseu; - Imprimir testes e agrafar; - Telefonemas para alunos para informar da alteração da data; - Deslocação aos correios enviar um envelope para a sede em Coimbra; - Verificar na plataforma SIGO se certos alunos já tinham inscrição no curso de Dança e Artes Visuais, uma vez que não podem estar inscritos mais do que uma vez; - Preencher cabeçalhos para a UFCD- Educação artística - Dança; - Deslocação ao Banco Santander enviar dinheiro a uma entidade; - Preencher base de dados no excel com as informações dos formandos (nome, IBAN, NIF, Email…) para o novo curso que vai abrir à noite para a etnia cigana; - Telefonemas para formandos para comparecer as aulas no dia 9 de Novembro para o curso Animação em Bibliotecas; - Organizar inscrições de formandos por ordem alfabética; - Realização de um Formulário Inicial dos Formandos Emigrantes;
5ª semana (de 9 a 13 Nov.) **Carga Horária total por semana**	**Atividades**
32 horas semanais	- Supervisão com orientadora via Zoom; - Realização de Base dados onde foi inserido endereço eletrónico e contacto das empresas de Centros Veterinários para eventual contacto para o curso "Auxiliar de veterinária"; - Fotocópias; - Fotocópias de mapas para um formador; - Atendimento de contactos telefónicos e presenciais na receção; - Verificar na plataforma SIGO se certos alunos já tinham inscrição no curso de Animação de Bibliotecas, uma vez que não podem estar inscritos mais do que uma vez;
5ª semana (de 16 a 20 Nov.) **Carga Horária total por semana**	**Atividades**

40 horas semanais	- Base de dados no Excel onde foi inserido endereço eletrónico e contacto de novos formandos para um curso novo que vai abrir; - Fotocópias de testes e documentos diversos; - Base de dados com contactos de empresas de publicidade de vinil para vidros da Conclusão; - Realização de base de dados com contactos telefónicos e endereço eletrónico do curso Formação de Formadores; - Telefonemas para formandos antigos para informar de um curso de Formação de formadores, se tem interesse em iniciar o curso em E-learning; - Contactos diversos; - Completar base de dados com algumas informações em falta; - Deslocação ao banco Santander enviar dinheiro a uma entidade; - Realização de um Dossier com os documentos dos Formandos do novo curso de Animação de Bibliotecas; - Abertura da porta da nova instalação para o decorrer das aulas da turma do CET;
6ª semana (de 23 a 27 Nov.) **Carga Horária total por semana**	**Atividades**
32 horas semanais	- **S**upervisão com orientadora via Zoom; - Realização de uma base de dados com contactos telefónicos e endereços eletrónicos de empresas de Construção Civil da região do Funchal, Machico, Câmara de Lobos; - Atendimento presencial a formandos; - Realização de um Dossier Técnico Pedagógico; - Verificar na plataforma SIGO se certos alunos já tinham inscrição no curso de Artes Visuais, uma vez que não podem estar inscritos mais do que uma vez; - Fotocópias diversas; - Emissão de certificados de alunos por meio da plataforma SIGO Animação no domicílio e em Instituições- técnicas e atividades (JADRC); - Pedidos de amizade no Facebook da Madeira;
7ª semana (de 30 Nov. a 04 Dez.) **Carga Horária total por semana**	**Atividades**

24 horas semanais	- Fotocópias diversas; - Atendimento de telefonemas; - Preenchimento de cabeçalhos para Dossier Técnico Pedagógico; - Emissão de certificados de ações financiadas de alunos por meio da plataforma SIGO (JADRC); - Atendimento ao público sobre informações dos cursos a decorrer; - Fotocopiar documentação (C.C, certificado de habilitações, declaração IEFP, NIB) de formandos para inscrição no curso; - Deslocação aos correios para envio de dinheiro a uma entidade; - Emissão de certificados a alunos que concluíram o curso Animação no domicílio e em Instituições- técnicas e atividades (JADRC);
7ª semana (de 7 a 11 Dez.) Carga Horária total por semana	**Atividades**
24 horas semanais	- Continuação de emissão de certificados para o curso Segurança e Saúde no Trabalho, da Conclusão, Estudos e Formação; - Arquivo de Fotocópias diversas (testes/ folha de sumários); - Atendimento de Telefonemas; - Encerramento de Dossier Técnico Pedagógico de um curso para enviar para a Sede; - Esclarecimento de dúvidas a várias pessoas; - Verificação dos cursos disponíveis tanto online como presenciais; - Recolha do Dossier dos Sumários da turma 1 Técnico de Proteção Civil; - Material escrita para escrever no quadro para turma Técnico de Proteção Civil; - Realização de base de dados com engenheiros civis de vários distritos; - Preenchimento de base de dados com os respetivos dados dos formandos do curso de Liderança e Trabalho em Equipas; - Encerramento de Dossier Técnico pedagógico;

8ª semana (de 14 a 18 Dez.) **Carga Horária total por semana**	**Atividades**
32 horas semanais	- Supervisão com orientadora via Zoom; - Preenchimento dos documentos para o Dossier Técnico Pedagógico da JADRC do curso 4647 – Liderança e Trabalho em Equipa; - Realização de base de dados com empresas de contabilidade do distrito de Viseu; - Preenchimento de cabeçalhos de fichas inscrição dos formandos; - Arquivo de Fotocópias diversas (testes/ folha de sumários); - Pedidos de membros para o grupo do Facebook Viseu; - Telefonema a alunos para confirmar a presença a aula da noite de técnico de vendas; - Emissão de certificados na plataforma SIGO dos alunos do curso Segurança e Saúde no Trabalho - Situações Epidémicas/Pandémicas;
9ª semana (de 21 a 25 Dez.) **Carga Horária total por semana**	**Atividades**
24 horas semanais	- Visualizar currículos de formadores para o novo CET – Nível V de programação informática a iniciar dia 6 de janeiro; - Telefonemas a formandos de cursos já administrados para ver disponibilidade para o novo CET; - Preenchimento de formulário Inicial 4299 - Animação em Bibliotecas com dados em falta; - Telefonema para a cede de Coimbra para falar com a Marisa sobre dois formandos com documentos em falta para finalizar os certificados; - Recção de formandos para preencher ficha de inscrição para o início do novo CET Nível V de programação informática; - Entrega de Dossier Sumários aos Formadores de cada curso; - Realização de horários para o novo CET Nível V de programação informática; - Comunicado aos formadores do novo CET Nível V de programação informática;

10ª semana (de 28 Dez. a 01 Jan) Carga Horária total por semana	**Atividades**
32 horas semanais	- Finalizar a emissão dos certificados do Curso Técnico de vendas; - Realização do cronograma e do contrato para entregar aos novos alunos do CET de programação; - Receção dos novos alunos para a sessão de abertura do novo CET; - Sessão de Abertura do novo CET de Tecnologia e Programação (dia 29); - Atendimento de chamadas diversas; - Fotocópias dos documentos dos novos alunos do CET; - Preparação de documentos para abertura do CET; - Telefonema para a cede de Coimbra para falar com a Marisa sobre documentos em falta para finalizar os certificados; - Colocar Álcool gel nos dispensadores; - Contactos para empresas de Auxiliar Veterinária; - Assistir reunião com Patrícia e o Engenheiro Horácio Prata;
11º semana (de 04 Dez. a 08 Jan.) Carga Horária total por semana	**Atividades**
32 horas semanais	- Supervisão com orientadora via Zoom; - Atendimento de chamadas diversas; - Finalizar mapa de Assiduidade da turma Proteção Civil; - Arquivo de Fotocópias diversas (testes/ folha de sumários); - Preparação das salas nas novas instalações para a receção do novo CET de Programação; - Receção e encaminhamento dos novos formandos do curso CET de Tecnologia e Programação; - Base de Dados com contactos Empresas de Informática em Viseu (para possível estágio dos formandos); - Atendimento presencial de formandos; - Base de Dados com Nome completo, NIF e data de nascimento dos formandos de Programação para envio para CED; - Deslocação aos correios para envio de dinheiro a uma entidade; - Conduzir a folha de presenças ao formador do curso de programação nas novas instalações;

Anexo IV. Ficha de Inscrição do Formando na Formação

CONCLUSÃO
Estudos e Formação

FICHA DE INSCRIÇÃO DO/A FORMANDO/A

1. Como tomou conhecimento da formação / da empresa

☐ Internet ☐ Jornal ☐ Correspondência ☐ E-mail ☐ Contacto Pessoal ☐ Centro Qualifica ☐ Outro

2. Identificação do Projeto

Tipologia de Operação	1.08 - Formação modular para empregados e desempregados	N.º da candidatura	POISE-01-3524-FSE-002637
Designação	UFCD nº _____ - _____	Local de Realização	_____
Área de Formação	_____ - _____		

Duração	_____ horas	Nº Dias	_____ dias	Data de Início	____ - ____ - _____	Data de Fim	____ - _____ - _____

3. Identificação do/a Formando/a

Nome				Data Nasc.	Idade
Morada					
Código Postal			Localidade		
Nº BI/CC	Controlo dig.		Data validade		Nº Contribuinte
Nº Segurança Social		Telemóvel		E-mail	
Nacionalidade		Naturalidade - Distrito		Naturalidade - Concelho	

3.1. Habilitações Académicas	3.2. Dados Profissionais			
☐ < 4 anos de escolaridade	Desempregado/a	☐ Procura 1º emprego	☐ Menos de 1 ano	☐ Mais de 1 ano (DLD) ☐ Outra
☐ 1º Ciclo - (4º ano)	Empregado/a	☐ Trabalhador/a por Conta de Outrem		☐ Trabalhador/a por Conta Própria
☐ 2º Ciclo - (6º ano)	Actividade Profissional			
☐ 3º Ciclo - (9º ano)	Empresa			
☐ Ensino Secundário - (12º ano)	Morada			
☐ Bacharelato ou Licenciatura (*)	Cód. Postal		Localidade	
☐ Mestrado ou Doutoramento (*)	Telefone		Fax	
(*) Indique o curso:	E-mail		Pág. Web	
	Nº trabalhadores	☐ de 1 a 9	☐ de 10 a 49	☐ de 50 a 249 ☐ 250 ou mais

4. Enquadramento Profissional (Situação actual face ao emprego)

4.1. **Trabalhador/a por conta de outrem** ☐:

Tipo de contrato:
☐ Contrato sem termo inserido ☐ Contrato termo incerto ☐ Contrato termo certo ☐ Contrato sem termo

4.2. **Trabalhador/a independente** ☐: Profissão que exerce: _____

4.3. **Empresário/a em nome individual** ☐: Actividade que exerce: _____

4.4. **Desempregado/a** ☐: Indique a data início situação desemprego: ___/___/_____

4.5. **Outra Situação** ☐: Especifique: _____

4.6. **Beneficiário/a de Prestação Social:** Sim ☐ Não ☐

Entidade Formadora Certificada:

Cofinanciado por: POISE PORTUGAL 2020

CONCLUSÃO
Estudos e Formação

FICHA DE INSCRIÇÃO DO/A FORMANDO/A

6. Composição do agregado familiar (incluindo sempre o/a Próprio/a)

Nº total de pessoas do Agregado Familiar_____

- a) Nº de crianças/descendentes dependentes (menos de 18 anos ou inactivos/as entre os 18 e 24 anos): _____
- b) Nº outros inactivos/as (estudantes com 25 ou mais anos; domésticos/as; reformados/as; outros):

  _____

Nº Total de pessoas inactivas no agregado familiar = (a+b) _____

- c) Nº de pessoas desempregadas no agregado familiar_____
- d) Nº de pessoas empregadas no agregado familiar _____

8. Habilitações Literárias (Indique qual a escolaridade mais elevada que CONCLUIU)

<4 Anos escolaridade ☐ 1ºCiclo (4ºAno) ☐ 2º Ciclo (6ºAno) ☐ 3ºCiclo (9ºAno) ☐ Ensino Secundário (via ensino) ☐

Ensino Profissional/Dupla Certificação ☐ Ensino Pós-Secundário não superior (ex. Cursos de Especialização Tecnológica) ☐

Cursos Superiores de Curta Duração (ex. Cursos Técnicos Superiores Profissionais) ☐ Bacharelato ☐

Licenciatura Pré-Bolonha ☐ Licenciatura ☐ Mestrado Pré-Bolonha ☐ Mestrado ☐ Doutoramento ☐

Está a estudar ou a frequentar uma acção de formação? Sim ☐ Não ☐

7. Enquadramento para cidadãos/cidadãs estrangeiros/as (Título de Residência ou Passaporte ou BI estrangeiro)

(Para cidadãos estrangeiros: Título de Residência ou Passaporte ou BI estrangeiro)

Título de Residência nº _____ **Validade** _____

Passaporte nº _____ **Visto de entrada** _____ **Validade** _____

BI (belga/suíço) nº _____ **Validade** _____

8. Documentos anexos

- ☐ Fotocópia de BI / CC (autorizada)
- ☐ Fotocópia de Cartão Contribuinte
- ☐ Fotocópia Cartão Seg. Social
- ☐ Fotocópia Certificado Habilitações
- ☐ Nº Identificação Bancária, IBAN
- ☐ Comprovativo de SA Profissional
- ☐ Comprovativo Horário de Trabalho
- ☐ Outros _____

Declaro, sob compromisso de honra, a veracidade dos elementos constantes nesta ficha.

Data: _____ / _____ / _____ O/A Formando/a: _____

A preencher pelo Departamento de Formação:

NOTA DE SELECÇÃO DO/A CANDIDATO/A:

1 – Fraco ____ 2 – Médio ____ 3 – Bom ____ 4 – Muito Bom ____ N/A (não se aplica)* _____

*Não se aplicará a atribuição de nota de selecção ao/à candidato/a à acção, caso venham a ser admitidos todos/as os/as candidatos/as que cumpram os critérios de elegibilidade para a frequência, e desde que este nº de candidatos/as elegíveis não ultrapasse o nº de vagas definido no respectivo referencial.

* Preenchimento facultativo

Os dados pessoais fornecidos serão tratados e processados para o cumprimento de obrigação legal e contratual relativa às atividades de formação profissional ou de outra atividade e serão conservados apenas pelo período de tempo necessário ao cumprimento das suas finalidades.
Os seus dados poderão também ser utilizados para a divulgação de atividades e serviços desenvolvidos e criação de perfis com essa finalidade, podendo ser os mesmos, facultados a outras entidades parceiras para as mesmas finalidades e inseridos em bases de dados para o efeito.

Autorizo ☐ Não Autorizo ☐

Caso não autorize, os seus dados pessoais serão apenas utilizados para os fins necessários à realização da relação contratual, não podendo ser cedidos.
Mais se informa que os titulares dos dados têm o direito de acesso, retificação e apagamento.

Tomei conhecimento: (Nome conforme CC) _____ Data: _____ / _____ / _____

Entidade Formadora Certificada:

Cofinanciado por: PO ISE · PORTUGAL 2020 · União Europeia

Anexo V. Contrato de Formação

CONCLUSÃO
Estudos e Formação

CONTRATO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Entre a **Conclusão – Estudos e Formação, Lda**, pessoa colectiva n.º 501.900.166, com sede em Rua Manuel Madeira Edifício Dois 2.º Esq.– 3025-047 Coimbra, como Primeiro Outorgante ou Entidade Formadora, aqui representada pela pessoa com poderes legais para obrigar a entidade e

_____, como Segundo Outorgante ou Formando/a, com o Documento de Identificação nº _____, válido até ___/___/_____, residente em _____, é celebrado o presente Contrato de Formação Profissional, ao abrigo da legislação em vigor, o qual se rege pelas cláusulas seguintes:

CLÁUSULA 1ª
(Objecto do Contrato)

O Primeiro Outorgante permitirá a frequência pelo Segundo Outorgante do curso de formação profissional denominado **UFCD XXXXX - XXXXXXXXXXXXXXXX**, da área de formação **XXX – XXXXXXXXXXXXXXXXXXX** ,Financiado pelo Programa Operacional Inclusão Social e Emprego e pelo Estado Português, no âmbito da Tipologia de Operação 1.08 - Formação modular para empregados e desempregados, projecto nº POISE-01-3524-FSE-002637, a iniciar em **XXXXXXXXX** no dia **XX-XX-XXXX**, com a duração de **XX** horas, proporcionando o desenvolvimento dos conteúdos constantes no programa do mesmo.

CLÁUSULA 2ª
(Cronograma de Realização)

a) O curso será realizado de acordo com as datas, horários e locais previstos no seu cronograma, podendo por motivos imprevistos ser alvo de alterações que, a verificarem-se, serão previamente comunicadas ao Segundo Outorgante;
b) As eventuais alterações imprevistas ao cronograma de realização da formação serão justificadas pela Entidade Formadora e acordadas com o grupo em formação respeitando a disponibilidade da maioria destas formandas/os. As mesmas não podem ser apresentadas como causa de desistência justificada da formação e não conferem, por esta via, qualquer direito de indemnização à/ao formanda/o.

CLÁUSULA 3ª
(Direitos da Entidade Formadora)

a) Realizar a formação nas condições previstas e no respeito pelos seus procedimentos organizativos e técnico-pedagógicos;
b) Cancelar ou interromper a realização da formação caso verifique não estarem reunidas as condições mínimas para a sua continuidade ou conclusão;
c) Ser informada sobre todas as ocorrências que no decurso da formação possam contribuir para o descrédito das suas actividades, ou que sejam passíveis de pôr em causa a formação que está a ser realizada;
d) Ser ressarcida dos prejuízos originados por condutas dolosas ou negligentes do Segundo Outorgante, durante a realização da formação;
e) Direito de reserva do seu bom-nome, de todos os seus representantes e colaboradores;
f) Não transmissão para o exterior de informações, conteúdos ou materiais de sua propriedade ou confidenciais;
g) Os demais direitos previstos no Regulamento Interno de Formação Profissional em vigor na Primeira Outorgante, ou outros aplicáveis no âmbito do seu Sistema de Gestão da Qualidade.

CLÁUSULA 4ª
(Deveres da Entidade Formadora)

a) Desenvolver a formação prevista em adequadas condições técnico-pedagógicas e com respeito pelas disposições legais e regulamentares em vigor;
b) Disponibilizar as condições físicas, administrativas e logísticas necessárias à realização da formação;
c) Informar as/os formandas/os, com a antecedência que seja possível, sobre eventuais alterações ao cronograma de realização da formação, procurando junto do grupo obter o maior consenso possível para datas e horários de realização da formação inicialmente não previstos;
d) Respeitar as condições de higiene e segurança no trabalho;

e) Não exigir ao/à formando/a tarefas não compreendidas no objecto do curso;
f) Passar ao/à formando/a no final do curso, uma Declaração de Frequência de Formação Profissional, se não for aprovado/a, ou um Certificado de Formação Profissional, se for aprovado/a;
g) Tratar todos formandos/as e todos os seus representantes com urbanidade e sem discriminação.

CLÁUSULA 5ª
(Direitos do/a Formando/a)

a) Frequentar a formação em harmonia com o programa e cronograma (em [illegible])
b) Beneficiar dos apoios financeiros previstos neste contrato, no caso de preencher os necessários requisitos;
c) Frequentar a formação em condições de higiene e segurança, beneficiando do seguro de acidentes pessoais a constituir pelo responsável definido neste contrato;
d) Conhecer as avaliações parciais e finais que lhe são atribuídas no curso, podendo sobre as mesmas apresentar, por qualquer meio escrito, discordâncias ou reclamações desde que devidamente fundamentadas;
e) Obter no final do curso a título gratuito, uma Declaração de Frequência de Formação Profissional, se não for aprovado/a, ou um Certificado de Formação Profissional, se for aprovado/a;
f) Recusar a realização de actividades que não se insiram no objecto do curso;
g) Os demais direitos previstos no Regulamento Interno de Formação Profissional em vigor no Primeiro Outorgante, ou outros aplicáveis no âmbito do seu Sistema de Gestão da Qualidade.

CLÁUSULA 6ª
(Deveres do/a Formando/a)

a) Frequentar a formação com assiduidade e pontualidade, empenhando-se em todas as actividades realizadas e na aquisição dos conhecimentos teóricos e práticos que lhes forem ministrados;
b) Ser responsável em todos os seus actos, garantindo a correcta utilização das condições físicas e equipamentos disponibilizados para a frequência da formação, suportando os custos de substituição ou reparação sempre que os danos por si produzidos resultem de comportamento doloso ou negligente;
c) Entregar todos os documentos exigidos à inscrição garantindo a sua veracidade e conformidade;
d) Pautar-se por uma conduta de verdade e correcção em todos os seus actos, não prestando falsas declarações por erros ou omissões passíveis de influenciar a sua selecção para a formação e o seu percurso formativo;
e) Tratar com urbanidade os colegas em formação, o Primeiro Outorgante, seus representantes e colaboradores;
f) Cumprir os demais deveres previstos no Regulamento Interno de Formação Profissional em vigor no Primeiro Outorgante, ou outros aplicáveis no âmbito do seu Sistema de Gestão da Qualidade.

CLÁUSULA 7ª
(Faltas, Avaliação e Certificação)

a) A frequência e aproveitamento no curso obriga à presença mínima do/a formando/a definida na Cláusula 9ª;
b) A avaliação dos/as formandos/as e a sua comunicação será efectuada de acordo com as regras técnico-pedagógicas em vigor na Entidade Formadora;
c) A renúncia ao processo de avaliação previsto no curso implica a não aproveitamento no mesmo;
d) Para efeitos de aproveitamento no curso, o/a formando/a deverá ter uma avaliação mínima de 50 pontos, numa escala de 0 a 100 e não poderá ultrapassar o limite de faltas previsto neste contrato;
e) Para aproveitamento no curso, é necessária a frequência e aprovação em todos os módulos do curso sobre os quais se realize a avaliação dos/as formandos/as;
f) O Certificado de Formação Profissional poderá ser levantado pelo/a formando/a, ou por qualquer seu representante portador de declaração de autorização, entre os 30 e os 90 dias seguintes ao fim da formação, pouco findo o qual serão remetidos por via postal para a morada do/a formando/a disponível;
g) O Primeiro Outorgante não poderá ser responsabilizado por qualquer extravio do certificado remetido por via postal;
h) A emissão de declarações solicitadas após o fim da formação ou 2ª vias dos certificados emitidos estão sujeitas ao preçário em vigor no Primeiro Outorgante.

Entidade Formadora Certificada:

Cofinanciado por:

PO ISE
PORTUGAL 2020
UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

Im-65-64A_003

CLÁUSULA 8ª
(Cessação do Contrato)

a) O presente contrato pode cessar por mútuo acordo, por rescisão de uma das partes ou por caducidade.
b) A rescisão por qualquer das partes tem que ser comunicada à outra, por documento escrito ou carta registada, devendo dela constar os respectivos motivos.
c) O presente contrato caduca na data definida ou quando se verificar a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva, do Segundo Outorgante frequentar o curso ou de o Primeiro Outorgante o concluir.

CLÁUSULA 9ª
(Principais Dados Aplicáveis a este Curso)

A este curso aplicam-se os dados e condições de realização seguidamente assinalados que ambos os Outorgantes declaram conhecer, compreender e aceitar:

Subsídio de alimentação diário (mediante presença mínima de 3h)			4,77 €
Limite máximo de faltas (calculado em percentagem do total de horas do curso)	10%	Justificadas	Injustificadas
		5%	5%
Responsável pela contratualização do Seguro de Acidentes Pessoais		Entidade Formadora	Formandola
		Apólice nº 205185851	
Documentos obrigatórios a entregar pelola Formandola		☐ Curriculum Vitae ☒ Fotocópia autorizada do Cartão Cidadão / Documento Identificação ☒ Fotocópia Nº Contribuinte ☒ Fotocópia Nº Segurança Social ☒ Fotocópia Certificado de Habilitações ☒ Declaração Comprovativa da Situação Profissional com o horário de trabalho praticado (no caso de activo empregado) ☒ Número de Identificação bancária ☐	

CLÁUSULA 10ª
(Dados pessoais)

a) Os dados pessoais facultados pelo Segundo Outorgante no âmbito da presente relação contratual serão incluídos em diferentes ficheiros de dados pessoais mantidos pelo Primeiro Outorgante, com as finalidades de gestão administrativa, gestão contabilística, podendo a estes ser cedidos no estrito cumprimento dos referidos contratos.
b) Os dados pessoais podem ser partilhados pelo Primeiro Outorgante, com entidades qualificadas como subcontratantes, nos termos do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, para prestação de serviços de execução contratual, tecnologias da informação, armazenamento de dados, gestão documental e contencioso
c) Os dados pessoais podem ainda ser partilhados pelo Primeiro Outorgante, com entidades qualificadas como terceiras para efeitos do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, como a Autoridade Tributária e Aduaneira, a Procuradoria-Geral da República, os Tribunais e os órgãos de Polícia Criminal.
d) O fundamento jurídico para proceder ao tratamento dos dados pessoais do Segundo Outorgante, tipicamente, é o seguinte:
   1. Cumprimento de obrigações legais;
   2. Segurança da informação e proteção de dados pessoais;
   3. Interesse legítimo do Primeiro Outorgante;
e) Os dados pessoais serão conservados durante o prazo de vigência do presente contrato e, terminada a relação contratual, os mesmos, os seus tratamentos e a respetiva conservação manter-se-ão pelos prazos legais obrigatórios ou até que prescrevam, nos termos da lei, os direitos dela emergentes.
f) O Segundo Outorgante pode exercer os seus direitos de acesso, retificação, apagamento, portabilidade, oposição e limitação do tratamento dos seus dados pessoais, sempre e nos termos em que os requisitos legais previstos no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados se encontrem cumpridos, podendo igualmente apresentar reclamação perante a autoridade de controlo competente, que em Portugal é a Comissão Nacional de Proteção de Dados.

g) Para exercício dos seus direitos, o Segundo Outorgante, poderá contactar a primeira contratante pelo correio electrónico geral@conclusao.pt.

CLÁUSULA 11ª
(Legislação Aplicável)

Ao presente contrato, em tudo o que for omisso, aplicar-se-á a legislação em vigor e os regulamentos e procedimentos em uso na Entidade Formadora.

O presente contrato é o original, ficando o mesmo em poder da Conclusão e cópia em poder do Segundo Outorgante.

XXXXXXXXXX, XX de XXXXXX de XXXX

O Primeiro Outorgante | **O Segundo Outorgante**

(pela Conclusão, Lda) | (DIA formando(a))

Os dados pessoais fornecidos são recolhidos e processados nos termos referidos na cláusula 10.ª. Caso o consinta, os seus dados serão também utilizados para a divulgação de atividades e serviços desenvolvidos e criação de perfis, podendo ser os mesmos, facultados a outras entidades parceiras para as mesmas finalidades.

Autorizo a utilização dos meus dados pessoais para a criação de perfis e divulgação de atividades e serviços: Sim ☐ Não ☐

Anexo VI. Índice do Dossier Técnico Pedagógico

CONCLUSÃO
Estudos e Formação

INDICE DO DOSSIER TÉCNICO PEDAGÓGICO

Tipologia de Operação	N.º da candidatura
1.08 - Formação modular para empregados e desempregados	POISE-01-3534-FSE-002637

UFCD (Código e Nome)	Duração	Nº da Acção
10746 - Segurança e Saúde no Trabalho - Situações Epidémicas/Pandémicas	25 h	1
Área de Formação	341 - Comércio	

Local:	Castro Daire	**Data Inicio:**	27/10/2020
Regime de formação:	Presencial	**Data fim:**	20/11/2020
Formador/a:	Raquel Abernaz		

I. Caracterização da acção
- Cartaz de sala
- Manual do Formando
- Cronograma de Realização
- Regulamento Interno da Formação Profissional

II. Presenças / Sumários
- Folhas de Presenças e de Registo de Sumários
- Justificação de Faltas
- Mapa de Assiduidade e Apoios Sociais

III. Formandos
- Checklist dos Documentos Entregues
- Ficha de Caracterização dos Formandos
- Ficha de Inscrição do/a Formando/a;
- Fotocópia do Cartão de Cidadão (devidamente autorizado) ou declaração dos dados do mesmo
- Certificado Habilitações
- Comprovativo de Situação perante o Trabalho (Activo Empregado ou Activo Desempregado)
- Comprovativo do Horário de Trabalho (se aplicável)
- Comprovativo de Titularidade do NIB/IBAN (se aplicável)
- Contrato de Formação
- Formulário de Participante
- Ficha de Desistência

IV. Formadores
- Ficha de Identificação e Selecção de Formador/a
- Curriculum Vitae
- Fotocópia do Cartão de Cidadão (devidamente autorizado) ou declaração dos dados do mesmo
- Fotocópia de Certificado de Competências Pedagógicas (CCP)
- Fotocópia de Certificado Habilitações
- Comprovativo de Titularidade do NIB/IBAN
- Contrato de Prestação de Serviços de Formadores Externos
- Regulamento do Formador

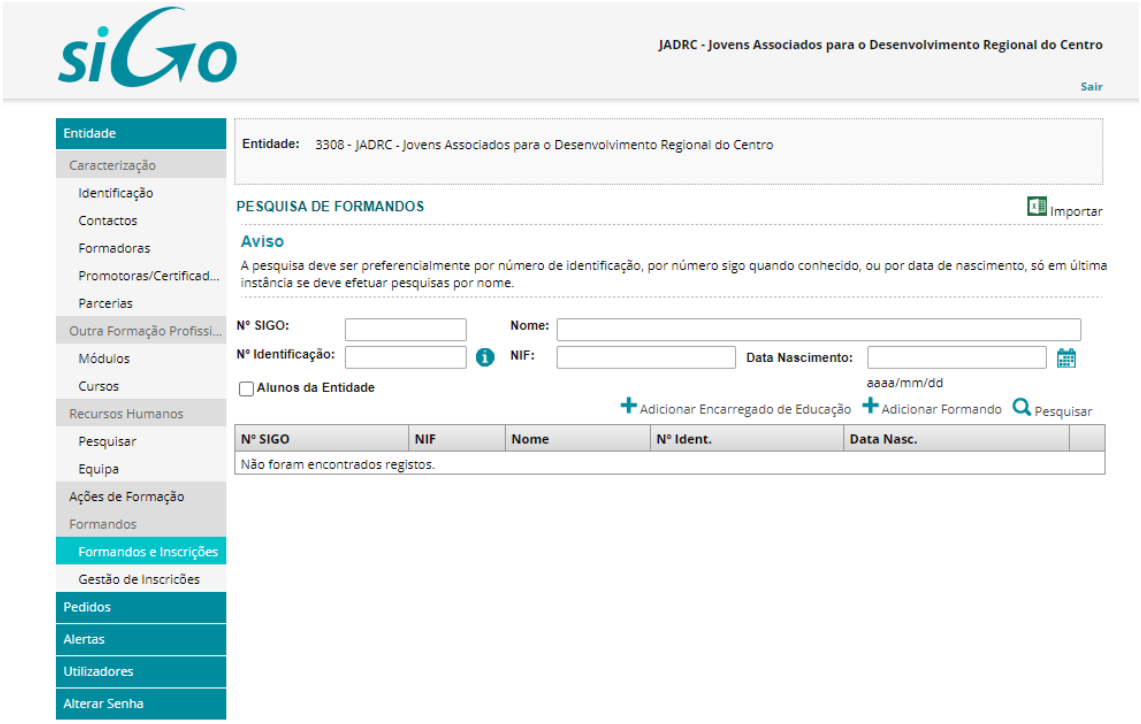
V. Recursos Didáticos
- Listagem de Recursos Audiovisuais utilizados
- Planos de Sessão
- Manuais de Formação
- Exercícios, Fichas de trabalho, ...
- Testes e/ou outros trabalhos realizados pelos formandos para efeito de avaliação

VI. Avaliação
- Ficha de Avaliação Global
- Ficha de Avaliação pelo/a Formador/a
- Grelha de Avaliação da Aprendizagem
- Requisitos/Critérios de Avaliação de Desempenho do Formador
- Relatório Final de Avaliação da Acção

VII. Certificação
- Registo de Certificados de Formação Profissional
- Cópia dos Certificados de Formação

VIII. Acompanhamento
- Registo de Ocorrências
- Sugestões / Reclamações

Anexo VII -Plataforma SIGO



Anexo VIII - Questionário "Avaliação da Satisfação dos Formandos em Regime Presencial e/ou à Distância

Questionário "Avaliação da Satisfação dos Formandos em Regime Presencial e/ou à Distância"

O presente instrumento de recolha de dados destina-se à recolha de informação necessária à realização de um trabalho de pesquisa denominado "Estudo sobre a Satisfação com a Formação em regime Presencial e/ou à Distância" no âmbito do Curso de Mestrado Gestão de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional do Instituto Superior Miguel Torga com o intuito de elaborar e apresentar o respetivo o relatório de estágio.

É de toda a conveniência que responda com o máximo de rigor e honestidade considerando que não **há respostas certas ou erradas** relativamente a qualquer um dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Este questionário é de natureza confidencial pelo que o tratamento dos dados será efetuado de forma global o que permitirá assegurar anonimato. Toda a informação que for disponibilizada é estritamente sigilosa e será usada apenas para atingir os objetivos do estudo. Os dados estarão à disposição dos sujeitos que participarem nesta investigação.

Obrigada pela sua colaboração!

A estagiária, Márcia Andreia Teixeira.

Parte I - Caraterização sociodemográfica e profissional

1. Idade: _____

2. Género: F ☐ M ☐

3. Estado civil:

Solteiro(a) ☐

Casado(a) ☐

União de Facto ☐

Divorciado(a) ☐

Viúvo(a) ☐

4 - Tem filhos? Sim ☐ Não ☐

5. Habilitações Literárias:

Inferior ao 1.ºciclo de Ensino Básico	☐
1º ciclo de Ensino Básico (4ºano)	☐
2º ciclo de Ensino Básico (6 º ano)	☐
3º ciclo do Ensino Básico (9ºano)	☐
Ensino Secundário (12ºano)	☐
Ensino superior	☐

Se possui o ensino superior qual o grau que tem (licenciatura, Mestrado, Doutoramento) _____

6. Situação profissional no início da formação:

□ Empregado □ Desempregado □ Outra Qual? _____

7. Situação profissional atual:

□ Empregado □ Desempregado □ Outra Qual? _____

Parte II – Perceção Global da Satisfação dos Formandos

8. Número de Formações realizadas na Conclusão, Estudos e Formação Lda. _____

8.1. Número de formações realizadas presencialmente _____

8.2. Número de formações realizadas à distância _____

8.3 Número de formações realizadas na modalidade misto (presencial e à distância) _____

9. Classifique, de um modo geral, o seu ***grau de satisfação*** relativamente às ***ações de formação*** que ***realizou presencialmente (se não realizou passe à questão seguinte)***.

□ 1 – Nada satisfeito(a).

□ 2 – Satisfeito(a).

□ 3 – Muito satisfeito(a).

□ 4 – Totalmente satisfeito(a).

10. Classifique, de um modo geral, o seu ***grau de satisfação*** relativamente às ***ações de formação*** que ***realizou à distância (se não realizou passe à questão seguinte)***.

□ 1 – Nada satisfeito(a).

□ 2 – Satisfeito(a).

□ 3 – Muito satisfeito(a).

□ 4 – Totalmente satisfeito(a).

11. Em sua opinião, ***as formas de divulgação*** das ações de formação que realizou foram ***suficientes e apropriadas***?
□ 1 – Nada apropriadas.

□ 2 – Apropriadas.

□ 3 – Muito apropriadas.

□ 4 – Totalmente apropriadas.

12. Aponte o seu ***grau de satisfação*** quanto ***à pertinência*** das ações de formação que foram divulgadas.
□ 1 – Nada satisfeito(a).

□ 2 – Satisfeito(a).

□ 3 – Muito satisfeito(a).

□ 4 – Totalmente satisfeito(a).

Parte III - Grau de Satisfação dos Formandos na última ação de formação realizada

Mista _____

Presencial_____

Distância_____

Designação da Formação: _____

Período em que decorreu a ação: de _____/_____/____ a ____/_____/____

Responda ao questionário que se segue considerando a seguinte escala de avaliação:

Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Nem Muito Nem Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

1.Relativamente à **ÚLTIMA Ação de Formação** que realizou, expresse o seu **grau de satisfação** relativamente às seguintes informações:

	1	2	3	4	5
1. Satisfação por frequentar o curso					
2. Adaptação no início da Formação					
3. Relacionamento com colegas de turma					

4. Competências e conhecimentos desenvolvidos					
5.Compreensão dos conteúdos teóricos					
6. Interesse/utilidade dos conteúdos					
7. Equilíbrio entre a exposição teórica/prática					

8. Duração da ação de formação (adequação do tempo ao programa)					
9. Correspondência entre os objetivos do curso e os conteúdos programáticos					
10. Interajuda entre colegas					
11. Acompanhamento e apoio do coordenador da formação					
12. Disponibilização de meios e recursos tecnológicos					
13. Resolução de dúvidas/problemas					
14. Qualidade e adequação das instalações e equipamentos (se aplicável)					
15. Condições físicas (salas, acessibilidades, internet, etc...) (se aplicável)					
16. Qualidade do atendimento					
17. Nível de exigência no estágio foi adequado (se aplicável)					

2.Classifique o seu **grau de satisfação** quanto ao **desempenho do(s) formador(es)** relativamente às seguintes informações:

	1	2	3	4	5
1. Acompanhamento e apoio dos formadores da ação					
2. Estímulo à participação dos/as formandos/as nas sessões					
3. Documentação e bibliografia disponibilizada suficiente e adequada					
4. Utilização de exemplos práticos					
5. Relacionamento com os/as formandos/as					
6. Capacidade de motivar para as matérias lecionadas					
7. Pontualidade / cumprimento do horário das sessões					

3. De forma geral, expresse o seu **grau de satisfação** relativamente aos seguintes itens**:**

	1	2	3	4	5
1. Expectativas satisfeitas					
2. Concretização dos objetivos propostos					
3. Satisfação com a Formação à Distância (se aplicável)					
4. Pertinência da Ação para o desempenho das funções					
5. Nível das matérias tratadas foi adequado ao seu nível de conhecimento					
6. Nível de conhecimento e autoconfiança adquirido					

Anexo IX - Pedido de Autorização para a realização do Estudo

Exmo. Senhor Presidente

Conclusão – Estudos e Formação, Lda.

Viseu, 17 de fevereiro de 2021

Assunto: Pedido de autorização para realização de estudo

Eu, Márcia Andreia Duarte Teixeira aluna do Mestrado em Gestão de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional do Instituto Superior Miguel Torga, presentemente estagiária na empresa que V.Exa preside venho, por este meio, solicitar autorização para a realização de um estudo com vista à realização do Relatório de Estágio intitulado " Estudo sobre a Satisfação com a Formação em regime Presencial e/ou à Distância".

O objetivo deste estudo é avaliar o grau de Satisfação com a Formação realizada na Conclusão – Estudos e Formação, Lda. na Delegação de Viseu. Pretende-se, ainda, analisar a satisfação dos formandos com a formação ministrada em regime presencial e em regime online.

Neste sentido, venho solicitar autorização para administrar, junto dos formandos que frequentaram Cursos de Formação (modalidade presencial e online) o Questionário denominado "Avaliação da Satisfação dos Formandos em Regime Presencial e/ou à Distância" (ver em anexo). O referido questionário será enviado para os endereços eletrónicos dos formandos que realizaram cursos de formação no período compreendido entre 12/10/2020 a 08/01/2021.

Saliento que está salvaguardada a confidencialidade dos dados recolhidos, segundo os preceitos éticos próprios da aplicação de questionários desta natureza de forma a manter o anonimato.

Certa da atenção de V. Exa. manifesto, desde já total disponibilidade para quaisquer esclarecimentos considerados necessários.

Com os melhores cumprimentos,

A estagiária

_____

(Márcia Andreia Teixeira)