



**Universidade do Minho**  
Instituto de Educação

Ana Sofia Peixoto Gomes

**Avaliação da eficácia/impacto/efeitos  
da formação**

Carina Estefânia da Silva Fonseca Ana Sofia Peixoto Gomes **Avaliação da eficácia/impacto/efeitos da formação**

UMinho | 2015

outubro de 2015



**Universidade do Minho**  
Instituto de Educação

Ana Sofia Peixoto Gomes

## **Avaliação da eficácia/impacto/efeitos da formação**

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

Trabalho efetuado sob a orientação do  
**Doutor Guilherme Rego da Silva**

## DECLARAÇÃO

Nome: Ana Sofia Peixoto Gomes

Endereço electrónico: sofia\_peixoto\_91@hotmail.com

Número do Bilhete de Identidade: 13982262

Título do Relatório de Estágio: Avaliação da eficácia/impacto/efeitos da formação

Orientador: Doutor Guilherme Rego da Silva

Ano de conclusão: 2015

Designação do Mestrado: Mestrado em Educação –Área de Especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos

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

Universidade do Minho, \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

## AGRADECIMENTOS

O meu primeiro agradecimento especial é dirigido à minha família, aos meus Pais, António e Maria Clara, o meu Cunhado e a minha Irmã, João e Iva, e a minha sobrinha, Rita, que sempre me apoiaram ao longo de todo o meu percurso académico e por serem pessoas tão especiais e importantes na minha vida.

Ao Doutor Guilherme Silva, orientador da tese, pela sua exigência e competência profissional, assinalada com elevado rigor no trabalho desenvolvido e as suas prestáveis orientações, aliadas à sua disponibilidade.

À minha acompanhante de estágio Adriana Cunha, pelo excelente acompanhamento, apoio e dedicação profissional que a caracteriza. À pessoa grandiosa e amiga que é, e que tive o privilégio de conhecer e espero manter esta amizade para sempre.

Aos, Gerentes da Conde Trigo, Lda por possibilitarem a realização do estágio na empresa e por permitirem a realização de todas as atividades, possibilitando o meu crescimento, tanto a nível profissional como pessoal.

À Responsável pelo Departamento de Formação da Conde Trigo, pelo excelente acompanhamento e afeição neste trabalho.

Às minhas colegas de trabalho Catarina Duro, Ângela Oliveira,

Aos formandos que participaram neste estudo,

Às minhas colegas de mestrado, pelo bom relacionamento e essencialmente pelas aprendizagens partilhadas e pelo apoio!

A todas as minhas amigas, pelo carinho e apoio com que sempre me felicitaram e que fizeram mais felizes tantos momentos em conjunto! Um muito obrigada!

A todos vocês, o meu muito obrigada, por acreditarem e nunca desistiram de acreditar em mim, mesmo nos momentos mais difíceis deste percurso. Quando eu mais precisei, e muito, vocês estiveram sempre lá presentes! Muito Obrigada!

De referir uma máxima de Roberto Shinyashiki que sempre fez parte do meu percurso académico e que fez com que eu nunca deixasse de acreditar que era possível realizar este Projeto, pois deu-me força para nunca desistir e continuar mais além:

*“Tudo o que um sonho precisa para ser realizado é alguém que acredite que ele possa ser realizado.”*

## **Avaliação da eficácia/impacto/efeitos da formação**

*Ana Sofia Peixoto Gomes*

Relatório de Estágio

Mestrado em Educação – Formação, Trabalho e Recursos Humanos

Universidade do Minho

2015

### **RESUMO**

O presente relatório de estágio intitulado “Avaliação da eficácia/impacto/efeitos da formação” é o fruto do trabalho realizado no âmbito do Mestrado em Educação -Especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos e teve como principal objeto de investigação a formação, mais concretamente, a avaliação da formação, na sua eficácia, no seu impacto e nos seus efeitos nos formandos que frequentaram determinadas formações modulares certificadas.

Este estudo, permite-nos perceber se os objetivos delineados pela organização institucional, foram alcançados na formação, e de que forma é que esses objetivos se transformam em aprendizagens significativas, quer para o formando a nível pessoal como também a nível profissional, para os formadores e para a organização.

Neste sentido, iremos depreender, o sucesso ou o insucesso das formações em análise, determinado, os seus constrangimentos e pontos fortes das mesmas, percebendo, de que forma é que a formação transporta efeitos, impactos e eficácia, na comunidade formativa, sempre numa perspetiva de melhoria e qualidade contínua da formação.

**Palavras-Chave:** Avaliação da Formação, Eficácia, Impacto, Efeitos, Formandos, Formadores, Organização Institucional, Formações Modulares Certificadas.

# Evaluation of the effectiveness/impact/effects of training

*Ana Sofia Peixoto Gomes*

Professional Practice Report  
Master in Education – Training, Work and Human Resources  
University of Minho

2015

## ABSTRACT

This internship report entitled "Evaluation of the effectiveness / impact / effects of training" is the fruit of work carried out under the Master of Education Specialisation in Training, Work and Human Resources and its main object of research training, specifically the evaluation of training, on its efficacy, impact and their effects on particular trainees sent certified modular formations.

This study allowed us to realize the objectives outlined by the institutional organization, have been achieved in the formation, and how is that these objectives are transformed into meaningful learning, both for the student personally and also professionally, for trainers and for the organization.

In this sense, we will be seen, the success or failure of training in analysis, determined, their constraints and strengths of them, realizing, how is that training transports effects, impacts and effectiveness, formative community, always with a view of continuous improvement and quality of training.

**Key-Words:** Evaluation of Training, Effectiveness, Impact, Effects, trainees, trainers, Institutional Organization, Modular Training Certified.

## ÍNDICE GERAL

Agradecimentos	iii
Resumo	v
Abstract	vi
Índice de quadros	x
Índice de gráficos	x
Índice de figuras	xi
Lista de abreviaturas e siglas	xii
Introdução	- 14 -
I.ENQUADRAMENTO CONTEXTUAL DO ESTÁGIO	- 16 -
1.Caracterização e contextualização da instituição de estágio	- 16 -
2.Organograma	- 21 -
3. Missão	- 22 -
4.Visão	- 22 -
5.Valores	- 22 -
6. Princípios	- 23 -
7. Serviços	- 24 -
7.1. Formação profissional	- 24 -
7.1.1 Formação financiada	- 24 -
7.1.2 Formação não financiada	- 25 -
7.1.3 Formação empresarial	- 26 -
7.2.Consultoria	- 26 -
7.3. Auditoria	- 26 -
7.4. Serviços de Segurança e Higiene no Trabalho	- 27 -
8. Departamento de Formação	- 28 -
II.ENQUADRAMENTO TEÓRICO DA PROBLEMÁTICA DO ESTÁGIO	- 30 -
2.1.Enquadramento Teórico da Formação	- 30 -
2.1.1 Conceptualização da Formação	- 30 -
2.1.2 Gestão da Formação: Ciclo Formativo	- 32 -
2.1.3 Perfil do Formador	- 34 -
2.1.4 Formação profissional	- 34 -
2.2. Conceptualização de Avaliação	- 35 -
2.2.1 Paradigmas da Avaliação	- 36 -
2.2.2. Modalidades de Avaliação	- 37 -
2.2.3. Modelos de Avaliação	- 38 -



2.2.4. Referencial de Avaliação _____	- 42 -
2.3. <i>Conceptualização da Avaliação da Formação</i> _____	- 43 -
2.3.1. Funções da Avaliação da Formação _____	- 44 -
2.3.3. Avaliação dos Impactos _____	- 46 -
2.3.4. Avaliação dos Efeitos _____	- 46 -
3. Orientação normativas para a formação _____	- 47 -
3.1. <i>Políticas e Práticas de Educação e Formação de Adultos a Nível Europeu</i> _____	- 47 -
3.2. <i>Políticas e Práticas de Educação e Formação de Adultos em Portugal</i> _____	- 49 -
3.3. <i>Sistema Nacional de Qualificações</i> _____	- 57 -
3.4. <i>Formações modulares certificadas</i> _____	- 60 -
III- ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO DO ESTÁGIO _____	- 62 -
1. Objetivos da Intervenção _____	- 63 -
1.1. <i>Objetivos gerais</i> _____	- 63 -
1.2. <i>Objetivos específicos</i> _____	- 63 -
2. Método de Investigação _____	- 64 -
3. Técnicas de Recolha de Dados _____	- 65 -
3.1. <i>Pesquisa Documental/Bibliográfica</i> _____	- 65 -
3.2. <i>Entrevista</i> _____	- 67 -
3.3. <i>Inquérito por Questionário</i> _____	- 68 -
4. Técnicas de Análise de Dados _____	- 71 -
4.1. <i>Análise de Conteúdo</i> _____	- 71 -
4.2. <i>Análise Estatística</i> _____	- 72 -
5. Descrição de atividades realizadas no estágio _____	- 73 -
5.1. <i>Atividades Fundamentais do Estágio Curricular</i> _____	- 73 -
5.2. <i>Outras Atividades</i> _____	- 74 -
IV- APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE DADOS _____	- 75 -
1. Caracterização dos Formandos _____	- 75 -
3. Avaliação da Formação/Formandos _____	- 79 -
Análise da Entrevista _____	- 89 -
Considerações finais _____	- 91 -
Bibliografia Referenciada _____	- 94 -
Webgrafia _____	- 97 -
Apêndices _____	- 98 -
Apêndice 1. Guião da Entrevista realizada à Responsável pelo Departamento de Formação _____	- 99 -

Apêndice 2. Transcrição da Entrevista realizada à Responsável pelo Departamento de Formação -	
100 -	
Apêndice 3- Inquérito por Questionário realizado aos Formandos _____	- 104 -
Apêndice 4. E-mail modelo com o envio do Inquérito por Questionário _____	- 110 -
Apêndice 5. Template em Excel para tratamento dos dados do Inquérito por Questionário ____	111
Apêndice 6. Template das Atividades Realizadas _____	112
Apêndice 7. Programa de Formação _____	113
Apêndice 8. Cronograma de Formação _____	114
Apêndice 9. Plataforma Moodle _____	115
Apêndice 10. Planos de Sessão _____	116
Apêndice 11. Manual de Formação _____	117
Apêndice 12. Relatórios Finais de Avaliação da Formação _____	118
Apêndice 13. Certificados _____	123
Anexos _____	125
Anexo 1. Nota de Seleção dos Formandos _____	126
Anexo 2. Ficha de Inscrição Formandos _____	127
Anexo 3. Plataforma SIGO _____	128
Anexo 4. Autorização da Conde Trigo, Lda para referência à sua identidade _____	129

## ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1. Resumo Histórico da Empresa Conde Trigo, LDA _____	14/15
Quadro 2. Quadro Síntese do Modelo CIRO _____	36
Quadro 3. Quadro Síntese do Modelo Kirkpatrick _____	37
Quadro 4. Documentos Recolhidos na Pesquisa Documental _____	64/65
Quadro 5. Formações Modulares Certificadas frequentadas pelos formandos _____	68

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Sexo _____	72
Gráfico 2. Idade _____	72
Gráfico 3. Habilitações Literárias _____	73
Gráfico 4. Áreas de Estudo dos Formandos _____	73
Gráfico 5. Situação Profissional Atual _____	74
Gráfico 6. Costuma frequentar ações de formação? _____	74
Gráfico 7. Modalidades de formação que costuma frequentar? _____	75
Gráfico 8. Considera a formação profissional necessária? _____	75
Gráfico 9. Indique o grau de concordância com as seguintes afirmações _____	77
Gráfico 10. Indique o grau de concordância com as seguintes afirmações _____	77
Gráfico 11. Mudanças verificadas após a conclusão da formação _____	78
Gráfico 12. Em que medida considera que os conteúdos das ações de formação que frequentou, foram úteis ao exercício da sua função _____	79
Gráfico 13. Em que medida considera aplicáveis os conhecimentos adquiridos, nas ações de formação, ao seu trabalho diário _____	79
Gráfico 14. Considera que as ações de formação que frequentou, foram úteis para o seu desenvolvimento profissional _____	80
Gráfico 15. Considera que as ações de formação que já frequentou, foram úteis na sua progressão na carreira _____	82
Gráfico 16. A ação de formação que frequentou, teve algum impacto ao nível do seu desempenho em equipa dentro da organização onde trabalha _____	82
Gráfico 17. A sua frequência na formação foi útil na sua reconversão profissional _____	83
Gráfico 18. No caso de se encontrar desempregado, considera que a formação poderá vir a ser útil na sua (re) integração no mercado de trabalho _____	84

Gráfico 19. Se aquando da frequência da formação se encontrava desempregada e agora está empregado, considera que a formação contribui para a sua (re) integração no mercado de trabalho \_\_\_\_\_ 84

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Logótipo Empresa _____	13
Figura 2. Organigrama da Empresa Conde Trigo, LDA _____	16
Figura 3. Modelo Sistemático da Atividade Formativa _____	28
Figura 4. Dimensões do Modelo ICP _____	35
Figura 5. Níveis de Avaliação (Kirkpatrick) _____	41
Figura 6. Quadro Nacional de Qualificações _____	55
Figura 7. Exemplo da Caderneta Individual de Competências _____	57
Figura 8. Exemplo das perguntas codificadas no inquérito por questionário _____	69

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AENOR- Auto Estradas do Norte

ALV- Aprendizagem ao Longo da Vida

ANEFA- Agência Nacional de Educação e Formação de Adultos

ANPC- Autoridade Nacional de Proteção Civil

CIPP- Contexto, Inputs, Processo, Produto

CIRO- Contexto, Inputs, Reações, Resultados

CNQ- Catálogo Nacional de Qualificações

CRVCC- Centros de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências

DGERT- Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho

DGFV- Direção Geral da Formação Vocacional

DQS- Serviço de Qualidade de Dados

EA- Educação de Adultos

EF- Educação e Formação

EFA- Educação e Formação de Adultos

HACCP- Hazard Analysis and Critical Control Point / Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos

ICP- Induzido, Construído, Produzido

IFPA- Instituto de Formação Profissional Acelerada

INOFOR- Instituto para a Inovação na Formação

ISO- International Organization for Standardization

LBSE- Lei de Bases do Sistema Educativo

MAC- Método Aberto de Coordenação

MOODLE- Modular – Object- Oriented – Dynamic- Learning- Environment

OCDE- Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

PNAEBA- Plano Nacional de Alfabetização e de Educação de Base de Adultos

POPH- Programa Operacional do Potencial Humano

POPH- Programa Operacional Potencial Humano

QREN- Quadro de Referência Estratégica Nacional

SGQAS- Sistema de Gestão, Qualidade, Ambiente e Segurança

SIGO- Sistema de Informação de Gestão Orçamental

SNQ- Sistema Nacional de Qualificações

UE- União Europeia

UFCD- Unidade de Formação de Curta Duração

UNESCO- Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura

## INTRODUÇÃO

A realização deste presente relatório, contempla um dos objetivos da Unidade Curricular Supervisão do Estágio e do Relatório, inserida no Mestrado em Educação, com especialização na área de Formação, Trabalho e Recursos Humanos, que por sua vez, alia-se a duas componentes, sendo estas, a componente teórica e a componente prática (estágio).

Importa antes de mais, referir que a entidade acolhedora, para a realização deste estágio, foi a Conde Trigo, LDA, sendo uma empresa fundada por profissionais seniores, tendo como objetivo a prestação de serviços de engenharia, de formação profissional, de auditoria e consultoria. A área de formação profissional, nomeadamente, no Departamento de Formação, foi aquele, onde desenvolvemos todo o percurso de estágio.

No presente relatório intitulado “Avaliação da eficácia/impacto/efeitos da formação”, procuramos descrever e refletir sobre o processo de formação, mais precisamente, sobre a avaliação da formação, bem como as suas políticas e modelos que lhe são inerentes; análise de várias conceções da formação, e a avaliação da formação, segundo várias perspetivas e diferentes autores. A Avaliação da Formação, requer um olhar crítico, no sentido, em que nunca foi explorado nem desenvolvido na entidade acolhedora. Desta forma, permiti-nos perceber se os objetivos predefinidos pela organização institucional, foram atingidos na formação, e de que forma é que esses objetivos se converteram em aprendizagens significativas para os formandos, formadores e a organização.

Neste sentido de orientação, percebemos o sucesso ou o insucesso da formação em foco, determinando os seus constrangimentos e pontos fortes da mesma, compreendendo de que forma é que a formação acarreta efeitos, impactos, eficácia nos próprios formandos e na sua vida profissional, caso haja, sempre numa perspetiva de melhoria e de qualidade contínua da formação.

Ao longo deste percurso dedicado à componente prática – estágio, foi realizado um conjunto de atividades aliadas à atividade formativa, que permitiram conhecer e analisar em profundidade as práticas da formação profissional, bem como toda a envolvente do mundo da formação profissional, mais concretamente, no que concerne à análise das entidades, carreira e habilitações literárias dos formandos, das formações modulares certificadas em foco.

O presente trabalho será organizado por capítulos, de forma a facilitar a melhor compreensão do mesmo.

Assim, no primeiro capítulo intitulado “Enquadramento Contextual” evidenciamos a integração na instituição e todo o desenvolvimento do processo de estágio. Caracterizamos a instituição de estágio, bem como, o seu organograma, missão, visão, valores, princípios, serviços e departamento de formação, em que decorreu o estágio, o âmbito específico da realização do mesmo. Apresentação da área problemática de intervenção, bem como, a sua identificação e justificação da sua pertinência no âmbito da especialização do Mestrado, motivações e expectativas em alvo e por fim as finalidades e objetivos do estágio.

No que concerne ao segundo capítulo, designado por “Enquadramento Teórico da Problemática de Estágio” abordamos várias perspetivas e visões da formação defendidas por vários autores; o perfil de um formador; a formação profissional; a avaliação da formação; funções da avaliação da formação; níveis da avaliação/avaliação da eficácia; avaliação dos impactos e a avaliação dos efeitos da formação, tendo em conta as definições de vários autores de referência nesta temática.

No terceiro capítulo, denominado por “Enquadramento Metodológico”, identificamos os objetivos gerais e específicos da intervenção. Apresentamos e fundamentamos a metodologia de intervenção/investigação, nomeadamente, os paradigmas, modelos, métodos e técnicas utilizadas para a recolha de dados, bem como, para a análise dos mesmos. Apresentamos, toda a panóplia, de atividades desenvolvidas durante todo o percurso de estágio.

No quarto capítulo, intitulado por “Apresentação e Discussão do Processo de Intervenção/Investigação”, apresentamos a descrição dos dados, assim bem como, a análise e reflexão dos resultados obtidos, previsíveis e não previsíveis, em articulação com os objetivos e os referenciais teóricos mobilizados para a investigação.

Em jeito de conclusão, dispomos de algumas considerações finais, referentes ao trabalho desenvolvido, analisando criticamente os resultados e as implicações dos mesmos, evidenciando os contributos a nível pessoal, a nível institucional e a nível de conhecimento da especialização na área, bem como, dificuldades, obstáculos e fatores facilitadores de trabalho com que nos deparamos ao longo de todo o processo de estágio.



# I. ENQUADRAMENTO CONTEXTUAL DO ESTÁGIO

## 1. CARACTERIZAÇÃO E CONTEXTUALIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO DE ESTÁGIO<sup>1</sup>

O estágio iniciou-se em meados de outubro de 2014 e desde o início que se verificou uma grande integração por parte da organização, tendo sido criado um ambiente acolhedor e propício à realização das atividades planeadas.

A Conde Trigo, LDA., é uma sociedade por quotas, fundada por profissionais, com experiência em consultoria na implementação de sistemas de gestão da qualidade, com o objeto social para prestação de serviços de engenharia, consultoria e formação profissional, visando satisfazer as necessidades dos clientes, sempre em prol da melhoria e do acréscimo da qualidade.



Figura.1. Logótipo da Empresa

O projeto de viabilidade necessário à fundação da Conde Trigo, Lda., assentou numa tendência crescente de certificação das organizações e “Know-how” de outros profissionais qualificados nas respetivas áreas de atuação.

A empresa Conde Trigo, Lda., foi criada no ano de 2001. Entre esse mesmo ano e meados do ano de 2006 a empresa manteve a sua atividade, essencialmente, focalizada na implementação de sistemas de gestão e auditorias da qualidade. A sua atuação incide em empresas do ramo da metalomecânica, eletrónica, plásticos, formação, laboratórios de análise clínica, ensino, tratamento de resíduos, etc.

Foi acreditada no ano de 2002, pela INOFOR, como entidade de formação profissional.

Em setembro de 2006, tendo como estratégia a expansão dos seus serviços, adquiriu competências para a fiscalização e coordenação de obras. Foram ainda iniciadas atividades de prestação de serviços externos de higiene e segurança no trabalho em diversas organizações.

---

<sup>1</sup> Esta secção, contém informações recolhidas através de documentos organizacionais.

No ano de 2007, a empresa, obteve a certificação pelo referencial ISO 9001:2004 e em 2008 obteve a acreditação pela DGERT para a formação profissional.

Neste momento a empresa continua a alargar o seu leque de ofertas de serviço tais como o licenciamento industrial, serviços externos de higiene e segurança no trabalho, medições de ruído ocupacional e ambiental e outros serviços de engenharia empresarial

É, portanto, uma empresa que dispõe de diversos serviços de apoio às organizações empresariais e apresenta como missão prestar serviços de consultoria, auditorias, formação profissional, serviços externos de Higiene e Segurança no Trabalho, fiscalização e coordenação de obras, com profissionalismo, confidencialidade, competência, prestígio e credibilidade.

Trabalham com grandes e prestigiadas empresas a nível nacional e internacional em diversas áreas, tais como, eletrónica e mecânica, metalomecânica, indústria automóvel, construção civil, I&D, têxtil, plásticos, moldes, material médico hospitalar, etc.

A prestação de serviços pela Conde Trigo tem um grande envolvimento de profissionais que são reconhecidos pelo seu valor e prestígio. Dispõe de formadores, colaboradores e auditores técnicos externos, com grande experiência em contexto de trabalho.

### **Quadro 1. Resumo Histórico da Empresa Conde Trigo, Lda**

<b>Ano</b>	<b>Momento</b>
<b>2001</b>	Criação da Conde Trigo, LDA; Certificação pela TÜV da primeira empresa, em Braga, pela norma da qualidade ISO9001:2000.
<b>2002</b>	Acreditação do Instituto para a Inovação na Formação para Formação Profissional; Início da formação profissional de cursos não financiados.
<b>2003</b>	Autorizada à prestação dos Serviços externos de Higiene e Segurança no Trabalho pelo Instituto para a Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho; Início da atividade de prestação de serviços externos de higiene e segurança no trabalho; Início da atividade de implementação de sistemas alimentares e norma ISO22000.
<b>2007</b>	Obtenção do certificado do Sistema de Gestão da Qualidade pelo referencial ISO9001:2004 pela AENOR para Consultoria, Auditorias, Fiscalização e Coordenação de Obras e Formação Profissional; Coordenação da segurança em troços da A28, Viana do Castelo – Caminha.

2008	Transição da ISO 9001:2004 para a ISO 9001:2008; O Acreditação pela DGERT para a Formação Profissional.
2009	Renovação da acreditação pela DGERT para a Formação e extensão das áreas de formação Homologação de dos Cursos de Técnico Superior de Higiene e Segurança no Trabalho e dos cursos de renovação do Certificado de Aptidão Profissional.
2010	Início da Formação com cursos de Educação e Formação de Adultos em parceria com escolas do ensino oficial público do distrito de Braga.

2011-2013 Realização do primeiro e segundo projetos financiados de Formações Modulares Certificadas (UFCD) em várias áreas de atividade.

2012 Certificação pela DQS primeira empresa, no Castelo da Maia, pela norma ISO/TS16949 de 2009 (indústria automóvel).

2013 Ampliação das suas instalações com a aquisição do espaço nº44 na Rua Fonte do Mundo em Braga;

Registo da marca CONDE TRIGO, LDA;

Homologação do curso de Formação Pedagógica Inicial de Formadores pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional;

Realização dos primeiros cursos para Técnicos Superiores de Segurança e Higiene no Trabalho.

2014 Início da implementação da Norma NP 457:2007- IDI- Investigação, Desenvolvimento e Inovação

2015 Certificação como Entidade Formadora para o desenvolvimento de ações de formação básica em Segurança- IEP (Instituto Eletrotécnico Português);

Passagem da Empresa de Acreditação para a Certificação por parte da DGERT (meados de julho).

Homologação do curso de Formação Pedagógica Inicial de Formadores pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional;

---

O Quadro 1 mostra-nos com clara evidência a evolução e os momentos relevantes da empresa Conde Trigo, LDA., desde a sua criação até ao momento mais atual.

Torna-se vantajoso, dissecar o conceito de organização, segundo vários autores, uma vez que estamos a analisar as práticas e políticas de formação de uma organização. Assim, uma organização é uma estrutura criada para criar bens comuns, é um conjunto de regras para alcançar objetivos, onde os indivíduos que se incluem dentro desta são vistos para atingir objetivos, onde a tecnologia é considerada um elemento que faz parte da organização, pois permite o alcance desses objetivos.

Este conceito de organização é uma definição plurisignificativa, pois tem várias vertentes de interpretação. Desta forma, neste caso em pormenor, a organização trata-se de uma unidade social organizada para alcançar objetivos formais previamente definidos. A construção de uma organização obedece sempre a um processo de racionalização.

Assim, podemos afirmar que as normas organizacionais formais não surgem espontaneamente através da interação social mas, pelo contrário, são designadas de forma consciente e intencional, *a priori*, para antecipar e guiar a ação.

Existem elementos chave dentro de uma organização, sendo estes, os objetivos, a estrutura, o ambiente, a tecnologia e os membros. Os objetivos são declarados e praticados. Há objetivos de natureza (oficiais, tabu e estereotipados) que são os que as organizações devem ter, podendo também ser consensuais ou não consensuais. No que respeita à estrutura, esta dá forma e suporte às coisas, uma forma muitas vezes hierarquizada, define a distribuição de papéis, a rede hierárquica. Envolve o conjunto dos meios para dividir o trabalho e de seguida rearticular as várias unidades/departamentos. No que concerne ao ambiente, este é avaliado de forma diferente nas várias perspetivas. É aquilo que envolve a organização. Existem dois tipos de ambiente, o ambiente geral que é comum a todas as organizações, e o ambiente de tarefa que é comum a um grupo específico de organizações. Por sua vez a tecnologia pode ser certa ou incerta, incorporada ou não incorporada, flexível ou rígida. Por último, os membros são todos os indivíduos que pertencem à organização. Estes indivíduos estão investidos em cargos e cumprem funções que lhes são atribuídas, sendo elas diferenciadas na organização.

Na análise organizacional um dos fatores bastante importante é o “poder”, isto é, a capacidade de alguém impor a sua vontade a outros. O poder produz uma relação assimétrica, ou seja, um submete-se ao outro. Este mesmo autor faz a distinção entre dois conceitos, que podem se confundir, poder (anteriormente explicado) e autoridade. A autoridade proporciona o poder, ter autoridade é ter poder, autoridade é o poder dele decorrente, pois depende da legitimidade, que é a capacidade de justificar o seu exercício. Assim, conclui-se que o poder

abrange uma perspectiva mais normativa, pois obedecem sem questionar o poder substantivo, enquanto que, a autoridade abrange uma perspectiva mais descritiva e explicativa, poder absoluto pode não existir por si só e pode ser transformado numa autoridade.

O conceito de administração, é um dos conceitos importantes na análise de uma organização. Administração é um conceito amplo e inclui dentro dele a direção e a gestão. Sendo que na direção, corresponde à tomada de grandes decisões, apela à tomada de decisões políticas, redefine-se políticas, valores e orientações que pretendem resolver; na gestão corresponde à execução de decisões, à implementação das políticas e orientações determinadas pela direção. A administração compreende determinadas funções administrativas universais tais como: planejar, organizar, seleccionar pessoal (recrutamento), dirigir, coordenar, gerir informação e orçamentação. À direção cabe a capacidade de decidir, é de natureza política, decide o que se vai fazer, à gestão cabe a capacidade de executar, é de natureza técnica, decide como se vai fazer.

Em jeito de conclusão, é necessário ter em conta todos estes aspetos tão importantes, quando estamos perante a análise de uma organização, saber mais concretamente o que significam e qual o seu papel dentro da organização.

## 2. ORGANIGRAMA

O organigrama da Conde Trigo, LDA., representa-se de acordo com a figura abaixo indicada, tendo em conta as funções de cada departamento, descrição que irá ser feita posteriormente.

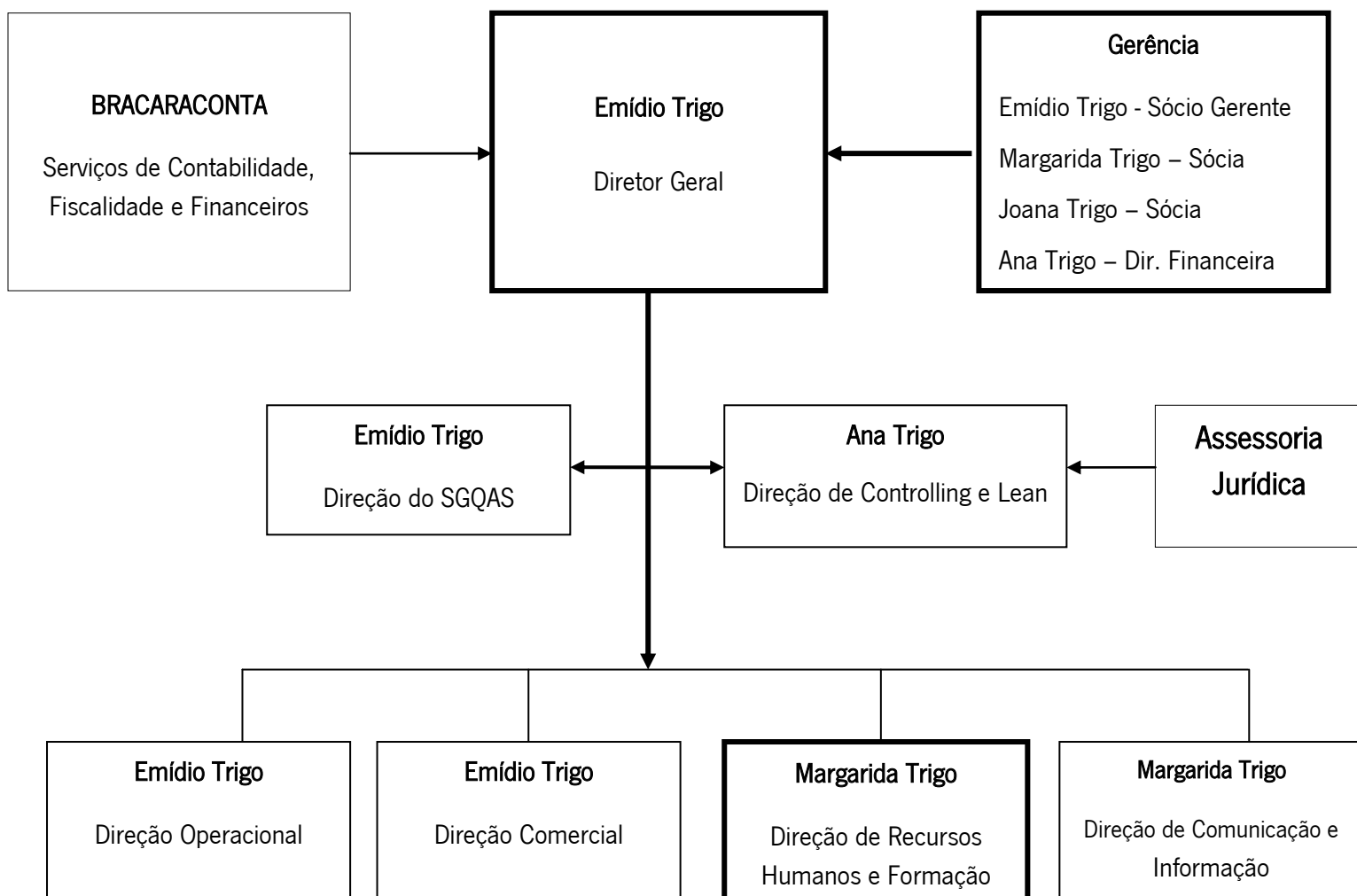


Fig.2 Organigrama da Empresa Conde Trigo, LDA.

De modo a melhor compreendermos, toda a dinâmica e o funcionamento dos vários departamentos constituintes da empresa, importa antes demais, fazer uma breve descrição acerca dos mesmos que estão representados na Figura 2, o organigrama representativo da Conde Trigo, LDA.

O Diretor Geral da empresa, Emídio Trigo, é Licenciado em Engenharia de Produção - Ramo de Transformação de Matérias Plásticas e a Pós-Graduação em Engenharia da Qualidade, tem como principais funções a desempenhar, a participação e aprovação da política estratégica da empresa (Business Plan); o acompanhamento dos objetivos de gestão definidos e instituição de execuções necessárias. É ainda, responsável pelo Departamento Comercial, estabelecendo

contacto direto com os clientes; responsável pelo Departamento Operacional, incidem os colaboradores externos referentes às atividades de segurança e higiene no trabalho; responsável pelo Departamento de SGQAS que integra atividades no domínio do ambiente e da qualidade.

A empresa Bracaraconta é uma empresa de prestação de serviços externos à Conde Trigo, mais concretamente, serviços na área da contabilidade e da fiscalidade.

O Departamento de Controlling e Lean, afirmado por, Ana Trigo, licenciada em Administração Pública, responsável por a coordenação e supervisão de todos os departamentos, bem como, é a própria a responsável por toda a Acessória Jurídica da empresa.

O departamento de Comunicação e Informação, assegurado por Margarida Trigo, Licenciada em Engenharia Eletrónica Industrial e Computadores, é responsável por todo o marketing e serviços de publicidade da empresa, bem como, a gestão, desenvolvimento e manutenção de software. É ainda, também, responsável, pelo Departamento de Recursos Humanos e Formação, onde desempenha a função de toda a gestão da formação e recursos humanos.

### **3. MISSÃO**

A empresa tem como missão, a prestação de serviços nas áreas de consultoria, formação, auditoria e segurança e higiene no trabalho e outros relacionados cm atividade empresarial e industrial.

### **4.VISÃO**

A empresa, gere-se sobre uma visão familiar, do conforto e bem-estar dos seus colaboradores, parceiros e clientes. A visão estratégica da empresa, surge do espírito crítico e ambição dos seus colaboradores.

### **5.VALORES**

No que respeita aos valores da empresa, salienta-se os seguintes:

#### **Dinamismo, inovação e empreendedorismo**

Compromisso de ser dinâmica, alcançando os seus objetivos recorrendo ao espírito inovador e empreendedor.

#### **Ambição e sustentabilidade**

Dever de serem ambiciosos e preservar a sustentabilidade da organização.

#### **Cooperação e Independência**

Cooperar com todos os parceiros, mantendo uma relação saudável de cedência e retorno de serviços, mas sempre com independência no alcance das suas metas, não sendo influenciada por elementos externos.

### **Proximidade do Cliente**

Orgulhar da sua atuação de mãos dadas com o cliente

### **Enfoque nos resultados e adaptação**

Esmerar por cumprir objetivos, nunca deixando o espírito de adaptação esvanecer. Quem se adapta, evolui com as mudanças.

### **Confidencialidade e descrição**

Manter a descrição a todos os níveis numa organização sempre que com ela existindo uma relação de trabalho profissional.

## **6. PRINCÍPIOS**

A Conde Trigo, orienta-se pelos seguintes princípios:

### **Princípio da integridade**

O exercício da profissão pauta-se por padrões de honestidade e boa fé.

### **Princípio da idoneidade**

Aceitam efetuar apenas os trabalhos relativamente aos quais se consideram capazes e aptos.

### **Princípio da independência**

Mantem-se equidistantes e imunes a qualquer pressão ou conflito de interesses resultantes das suas diversas atividades ou de influências exteriores, de forma a assegurar idoneamente o melhor aconselhamento dos clientes.

### **Princípio da responsabilidade**

Assumem a responsabilidade pelo respeito das normas aplicáveis bem como por qualquer negligência ou erro verificado no exercício das suas funções.

### **Princípio da competência**

Exercem as suas funções de forma diligente, assegurando a utilização dos conhecimentos e técnicas que o “estado da arte” permite.

### **Princípio da confidencialidade**

Guardam sigilo profissional sobre os factos e os documentos de que tomam conhecimento no exercício das suas funções.

### **Princípio da lealdade**

Nas suas relações recíprocas procedem com correção e civilidade.



## **7. SERVIÇOS**

A empresa Conde Trigo, neste momento, consegue atuar em qualquer zona do país e presta serviços, nomeadamente, nas áreas de Formação Profissional, Consultorias, Auditorias e Serviços de Segurança e Higiene no Trabalho.

### **7.1. FORMAÇÃO PROFISSIONAL**

A formação profissional que é efetuada, na Conde Trigo, é uma ação desenvolvida com o intuito de suportar o desenvolvimento necessário à execução de sistemas de gestão. A empresa poderá, no entanto, realizar outras formações, sempre que disponha de competências e recursos necessários à sua realização.

A formação apresenta-se como um instrumento de desenvolvimento, qualificação e realização pessoal capaz de fomentar a empregabilidade, a competitividade e a melhoria do desempenho profissional e social.

Sempre com os olhos postos na excelência, segundo a empresa Conde Trigo, esta valoriza a aquisição de conhecimentos e a qualidade da formação, aprestando um vasto leque de soluções de formação à medida das suas necessidades. Esta oferta formativa consubstancia-se ao nível da Formação Financiada e Não Financiada e Formação Interna para Empresas.

A Conde Trigo, devido à excelência reconhecida da sua bolsa de formadores, é também entidade formadora contratada em várias escolas públicas da região para diversas áreas. A recolha de dados por via direta e indireta e respetivo tratamento para avaliação permite concluir um elevado grau de satisfação dos formandos, formadores e empresários.

#### ***7.1.1 FORMAÇÃO FINANCIADA***

A Formação Financiada, permite realizar cursos de formação profissional, sem qualquer custo financeiro para os participantes, para os formandos. Estes cursos de formação financiada, constituem uma oportunidade para todos aqueles que pretendem abrir novos horizontes, apostando nas suas qualificações. Atualmente, estes cursos de formação financiada, estão inseridos no QREN (Quadro de Referência Estratégico Nacional) operacionalmente estruturados no POPH (Programa Operacional do Potencial Humano), contando com o financiamento da União Europeia e do Estado Português.

As áreas de educação e formação financiadas que a empresa Conde Trigo, pode ministrar para o projeto de formações modulares certificadas (Tipologia 2.3. do POPH) são as seguintes:

541-Indústrias Alimentares

850- Proteção do Ambiente

521-Metalurgia e Metalomecânica

811-Hotelaria e Restauração

862-Segurança e Higiene no Trabalho

Neste sentido, a Conde Trigo, possui um conjunto de Unidades de Formação de Curta Duração<sup>2</sup>, entre 25 a 50 Horas, destinadas a adultos com idade igual ou superior a 18 anos, ativos, empregados ou desempregados e que sejam detentores de baixas qualificações escolares e/ ou profissionais, ou que possuam qualificações desajustadas às necessidades do mercado de trabalho e que pretendam desenvolver competências de âmbito geral ou específico e aperfeiçoar conhecimentos, conferindo assim, um Certificado de Qualificações.

### ***7.1.2 FORMAÇÃO NÃO FINANCIADA***

De acordo com as exigências do mercado de trabalho, que se encontra sempre em constantes mutações, impõem-se assim a um profissional de hoje a necessidade de possuir competências técnico-profissionais e se adaptar, mobilizar, articular e colocar em ação os conhecimentos, atitudes e valores com vista no futuro.

A Formação Não - Financiada, surge assim, com uma importância não só a nível profissional mas também a nível pessoal. É este mesmo, o objetivo da Conde Trigo, ser um parceiro no crescimento individual, proporcionar novos conhecimentos, incrementar competências e abrir portas a novas oportunidades no mercado de trabalho.

Tendo em conta que a Conde Trigo é uma entidade formadora acreditada pela DGERT (Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho) pode desenvolver formação deste nível em todas as áreas de educação e formação que possui competências.

---

<sup>2</sup> As formações Modulares Certificadas de Curta Duração, têm como finalidade elevar os níveis de qualificação profissional, com vista a uma reinserção ou progressão no mercado de trabalho, através da aquisição de conhecimentos e competências de forma progressiva e flexível, pelo acesso a módulos de formação em diversas áreas integradas no Catalogo Nacional de Qualificações (CNQ).

### **7.1.3 FORMAÇÃO EMPRESARIAL**

A Conde Trigo, LDA, apresenta-se como uma empresa dinâmica que trabalha em simbiose com um vasto leque de empresas da região, fator que facilita a deteção das necessidades e dificuldades de cada organização. De facto, a natureza da sua atividade permite o conhecimento da realidade empresarial e das soluções de formação necessárias.

Realiza às empresas, um levantamento rigoroso de necessidades de formação, elabora planos de formação adequados em tempo e conteúdo aos interesses de cada empresa. Ajuda as empresas a candidatarem-se a Fundos Comunitários do POPH em projetos de Formação Profissional e em simultâneo a cumprirem a obrigatoriedade das exigências legais (nº3 do art. 131º do Código de Trabalho)<sup>3</sup>, transformando o investimento na formação profissional dos seus quadros em uma mais-valia.

### **7.2. CONSULTORIA**

A gerência da empresa compromete-se a cumprir e fazer cumprir os seus consultores a norma NP ISO 10019- “Linhas de orientação para seleção de consultores de sistemas de gestão da qualidade e para utilização dos seus serviços”. Para um determinado projeto de consultoria, o(s) consultor(es) da empresa são selecionados na bolsa de consultores anteriormente aprovados. A direção de operações e do sistema de gestão de qualidade, posteriormente selecionam desses consultores mais adequados para o sucesso.

Os serviços de consultoria centram-se, nomeadamente, na implementação de Sistemas de Gestão com vista à Certificação<sup>4</sup>; na implementação de Sistemas de Segurança Alimentar HACCP<sup>5</sup>; e na implementação de Sistema Comunitário de Ecogestão e Auditoria EMAS III<sup>6</sup>.

### **7.3. AUDITORIA**

As auditorias são uma ferramenta útil e fundamental para de uma forma metódica, objetiva e independente, avaliar se uma organização cumpre com os requisitos internos, normativos, regulamentares ou outros a que se propõe. As auditorias podem ser usadas para avaliar a capacidade que uma organização tem para produzir um determinado produto ou simplesmente

---

<sup>3</sup> Exigências que o empregador deve ter em relação à formação contínua com os seus trabalhadores.

<sup>4</sup> Qualidade: NP EN ISO 9001, ISO/TS16949 E VDA6.1; Ambiente: NP EN ISO14001; Saúde e Segurança no Trabalho: OHSAS18001 EN NP 4397; Alimentar: NP EN ISO 22000; Recursos Humanos: NP 427; Inovação (IDI): NP4457; Responsabilidade Social: SA8000.

<sup>5</sup> Regulamento (CE) 852/2004

<sup>6</sup> Regulamento (CE) n.º1221/2009

para melhor o sistema de gestão, processos e produtos. Esta ferramenta, pode obedecer aos critérios do cliente, referenciais normativos, chek-list, com ou sem pontuação e uma combinação de ambos os métodos.

Os referenciais normativos mais usados para a realização de auditorias são:

- Para Sistemas de Gestão – ISSO 190011
- Para Auditorias por processos – VDA 6.3.

As auditorias podem ser de **natureza:**

**Interna:** São auditorias que são solicitadas diretamente pelo cliente, normalmente com vista à preparação de auditorias de certificação ou simplesmente para melhoria do seu sistema, processos ou produto. Esta auditoria tem como finalidade desenvolver um plano de ação que auxilie a própria organização a alcançar os seus objetivos, com vista a melhora da eficácia dos processos e resultados da organização.

**Externa:** São auditorias solicitadas à diretamente à empresa (Conde Trigo) por clientes aos fornecedores (ou potenciais fornecedores) com o objetivo de avaliar a sua capacidade de produção ou do seu sistema de gestão. A Conde Trigo, neste sentido, assume uma responsabilidade redobrada, uma vez que, a decisão dos auditores pode ser vinculativa ao contrato entre pares.

#### **7.4. SERVIÇOS DE SEGURANÇA E HIGIENE NO TRABALHO**

A empresa, Conde Trigo, presta serviços de Segurança e Higiene no Trabalho, mais concretamente nas áreas de:

- Serviços Externos de Segurança e Higiene no Trabalho;
- Auditorias de Segurança;
- Avaliações de conformidade legal;
- Elaboração e Submissão de Planos de Segurança à ANPC (de acordo com a lei 220/2008 e a portaria 1532/2008 de 29 de dezembro);
- Monitorização de parâmetros ambientais, nos postos de trabalho, nomeadamente: medições de ruído ocupacional, iluminância e conforto térmico;
- Preenchimento do Relatório Único.

**Efetua ainda serviços de:**

- Identificação de Perigos e Avaliação dos riscos;
- Planos de prevenção de riscos profissionais;
- Planos de emergência interno, incluindo os planos específicos de combate a incêndios, evacuação de instalações e primeiros socorros;
- Controlo do aprovisionamento, validade e conservação dos equipamentos de proteção individual e coletiva, bem como a instalação e a manutenção da sinalização de segurança;
- Coordenação de medidas a adotar em caso de perigo grave e iminente;
- Conceber e desenvolver o programa de formação para a promoção da segurança e saúde no trabalho;
- Apoiar as atividades de informação e consulta dos trabalhadores;
- Assegurar e acompanhar a execução das medidas de prevenção, promovendo a sua eficiência e operacionalidade;
- Elaborar as participações obrigatórias em caso de acidente de trabalho ou doença profissional;
- Coordenar ou acompanhar auditorias e inspeções internas;
- Analisar as causas de acidentes de trabalho ou da ocorrência de doenças profissionais, elaborando os respetivos relatórios;
- Recolher e organizar elementos estatísticos relativos à segurança e à saúde no trabalho;
- Preenchimento e entrega do Mod.1360.

**8. DEPARTAMENTO DE FORMAÇÃO**

O Departamento de Formação da empresa Conde Trigo, departamento este, na qual o meu projeto/investigação incidiu, tem como principal objetivo, a melhoria e a realização de ações de formação, de workshops, entre outras atividades que conduzem ao progresso e à aquisição de novas competências, capacidades e valores a profissionais.

Com efeito, a realização deste estágio, que efetuei na empresa Conde Trigo, Lda., foi um enorme desafio, com grandes expectativas em torno da realização do mesmo, pois tratava-se aqui de dar continuidade ao trabalho que estava a decorrer, mas também, iniciar novas mudanças, com novos projetos elaborados na organização.

As atividades propostas para o estágio consideram-se assim como sendo de carácter estratégico para a empresa, pois só através de um correto diagnóstico de necessidades que já tinha sido anteriormente elaborado na empresa, é que estariam reunidas as condições necessárias para se proceder ao desenvolvimento de ações de formação capazes de incrementar

nos indivíduos competências, conhecimentos e valores necessários ao seu desenvolvimento pessoal e profissional.

Neste sentido, com o intuito de tentar perceber se as ações de formação Modulares Certificadas, ocorridas na Conde Trigo, propiciavam eficácia, efeito(s) e impacto(s) nos formandos, a nível da vida pessoal e profissional, decidimos proceder à avaliação da formação, elaborando um inquérito por questionário. Assim, percebemos de que forma a avaliação da formação, poderá, ser uma mais-valia ou um constrangimento, quer na qualidade de vida e na carreira profissional dos formandos, como também da organização e dos seus profissionais de formação. Por conseguinte, foi também elaborado um guião de entrevista à pessoa responsável pelo departamento de formação, sobre todo o ciclo formativo, mais concretamente, sobre a avaliação da formação, a fim de ficarmos a compreender mais pormenorizadamente a gestão da avaliação da formação, podendo desta forma, enriquecer e melhorar as formações ministradas pela Conde Trigo.

Desta forma, o facto de cruzar as informações obtidas através de vários instrumentos/técnicas de recolha de dados, foi bastante enriquecedor, de modo a melhor compreendermos todo o processo de avaliação da formação e por fim, conseguirmos tirar conclusões fundamentais para esta investigação.

Dada a inexistência, por parte da empresa, de uma avaliação mais concreta, no que concerne à formação, a mesma, decidiu aplicar os questionários elaborados por mim, para futuras formações, para melhor perceber o feedback dos formandos relativamente às formações.

Assim, o presente trabalho de estágio visa constituir-se uma análise de políticas e práticas de formação e de avaliação da formação em contexto organizacional, com particular incidência, na eficácia da formação e de avaliação da formação; nos efeitos/impactos da formação e da avaliação da formação em contexto organizacional e mais especificamente, tendo em conta os formadores e os formandos; na apresentação de propostas de “revisão” das práticas organizacionais atinentes à formação e à avaliação da formação.

## II. ENQUADRAMENTO TEÓRICO DA PROBLEMÁTICA DO ESTÁGIO

O enquadramento teórico deste trabalho, centra-se na abordagem de várias correntes teóricas sobre a formação, defendidas por diversos autores, que se constituem referentes importantes na investigação sobre esta temática. Uma vez que a investigação se foca na formação e mais concretamente, na avaliação da formação, não podíamos deixar de referir, as várias conceções do conceito de formação, avaliação da formação, formação profissional, avaliação, perfil do formador, avaliação da eficácia, avaliação dos efeitos e avaliação dos impactos, bem como, as várias modalidades de avaliação, os paradigmas de avaliação, as funções da avaliação da formação, os níveis da avaliação, tudo isto, segundo perspetivas de autores que são evidentes nesta matéria. Inerente a todos estes processos, debruçamo-nos também, numa análise breve, sobre as políticas e práticas da formação e educação de adultos a nível Europeu e em Portugal, uma vez que, iremos esmiuçar o caso das Formações Modulares certificadas.

### 2.1. ENQUADRAMENTO TEÓRICO DA FORMAÇÃO

#### 2.1.1 CONCEPTUALIZAÇÃO DA FORMAÇÃO

O conceito de formação pode ser entendido, segundo vários autores de diferentes perspetivas. Desta forma, segundo Niza (1997:21), a formação pode ser entendida como um “desenvolvimento e mudança pessoal num contexto de socialização”, tendo-se como uma dimensão de continuidade, isto é, um “*continuum processual (...), de transformação pessoal e social (...)*”, pretendendo assegurar as aprendizagens, tornando-as significativas para o desenvolvimento a nível pessoal e profissional. A formação, pode ser aqui entendida como um processo de socialização, isto é, como um processo de auto formação cooperada, pois exige, uma mobilização quer por parte dos formandos quer pelos formadores. Nesta linha de orientação, a formação integra três grandes processos desencadeados em simultâneo, sendo estes a integração, a transformação e a avaliação. O processo de integração “*implica a aquisição de nova informação conduzindo (...) ao enriquecimento ou ao aperfeiçoamento de conhecimentos anteriores*”, tendo em conta, “*(...) os meios pelos quais lidamos com a informação*”, compreendendo esta o processo de transformação, e por último, a avaliação “*corresponde à adequação das transformações que operamos no conhecimento à tarefa a realizar.*” (Niza, 1997:22)

Numa outra perspetiva de formação, refere-se que esta pode ser encarada, assumindo diferentes moldes, como: “*o aperfeiçoamento, a reciclagem, a reconversão e a promoção*”

*profissional*”, sempre numa perspetiva de transmissão de competências adequadas à profissão, tendo-se como necessárias ao exercício da função. (Cruz, 1998:56)

Uma empresa que defina como finalidades, as acima mencionadas, pretende “assegurar o ajustamento contínuo dos indivíduos às exigências das funções e às mudanças (...)” numa perspetiva de acréscimo de produtividade e de qualidade quer da formação, da empresa no seu todo, bem como, dos seus profissionais e dos formandos. (Cruz, 1998:56)

Segundo Gomes et al., na sua obra *Manual de Gestão de Pessoas e do Capital Humano* (2008:376),

“A formação pode ser definida como o conjunto de experiências de aprendizagem planeadas numa organização, com o objetivo de induzir uma mudança nas capacidades, conhecimentos, atitudes e comportamentos dos indivíduos. [...] A formação como um instrumento de gestão orientado para o alcance das metas organizacionais, através da transmissão de estratégias e modos operatórios para melhorar o desempenho na função.”

De salientar também Meignant (1999:51), que refere que a formação não é fim em si, ou seja,

“a formação não se justifica na empresa por si, mas pela sua contribuição para a eficiência da organização. Não é uma atividade isolada, mas um elemento de um processo global de gestão e de desenvolvimento de recursos humanos”.

De acordo com Goldstein (1991), a formação compreende a aquisição de competências, conceitos, ou atitudes, que resultam numa melhoria da performance em contexto de trabalho, pois pode ser considerada como um instrumento eficaz para a mudança. Num estudo realizado, por Conrade, Woods e Ninemeier (1994, cit. por Nunes, 2006), estes referem que a grande generalidade das empresas, consideram que a formação, melhora a atitude dos empregados, a satisfação no trabalho, a produtividade e a qualidade do trabalho, favorecendo o aumento dos níveis de desempenho.

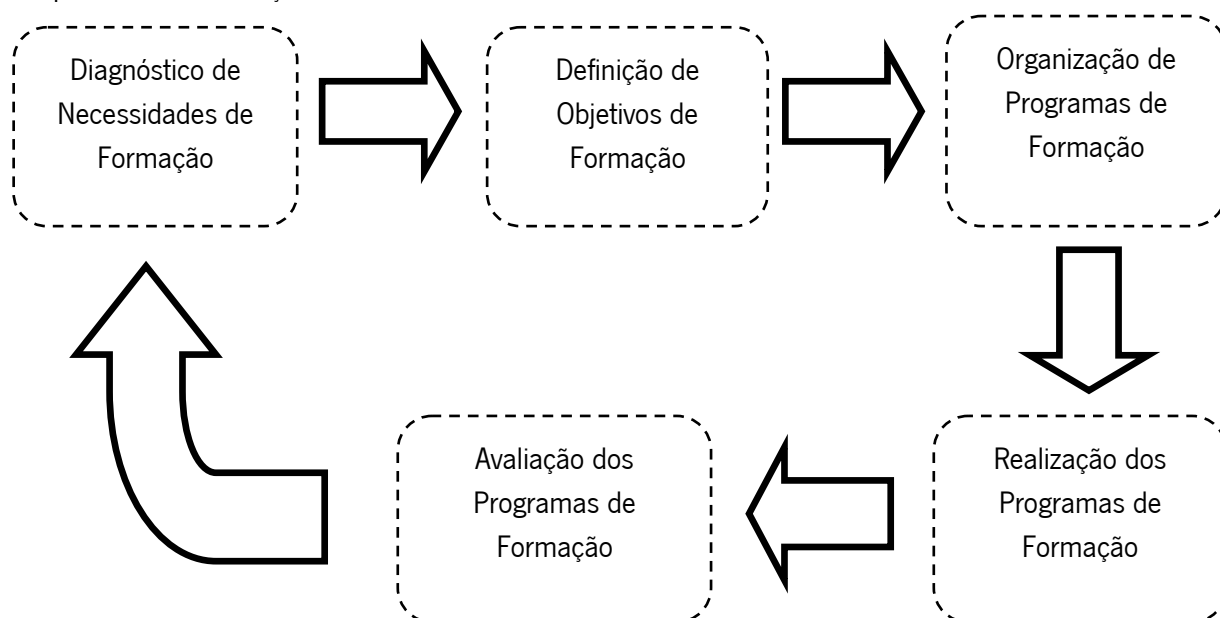
Como podemos comprovar de acordo com as várias perceções e visões de diferentes autores, o conceito de formação, apresenta-se como um conceito multifacetado e com várias abordagens sobre o mesmo, não havendo, uma definição concreta sobre o conceito de formação. No entanto, a formação pode ser considerada como, uma função, um instrumento, um meio em si, e nunca um fim em si mesmo, utilizado para proveito, de um sistema, de um grupo, ou do próprio indivíduo.



### 2.1.2 GESTÃO DA FORMAÇÃO: CICLO FORMATIVO

Neste tópico, apresentamos as principais etapas de um processo formativo, envolvendo as seguintes etapas: levantamento e diagnóstico de necessidades de formação, a conceção/planeamento da formação, a implementação da formação e por último a avaliação da formação, sendo que é nesta que o trabalho se foca, prestando um olhar crítico e bastante minucioso, tal como o próprio o exige.

Segundo Cruz (1998), o processo formativo desenvolve-se segundo uma sequência de etapas, denominada por Modelo Sistemático Geral da atividade de formação (Figura 3). Este ciclo formativo, inicia-se com processo de diagnóstico/levantamento de necessidades, seguindo-se, do planeamento da formação e termina com a avaliação dos resultados obtidos em todo o processo de formação.



**Fig.3. Modelo Sistemático da Atividade da Formação  
(Golstein, 1991, Adaptado)**

O autor Cardim (2009), salienta que o processo formativo organizacional deverá envolver-se num método de análise geral, sendo este composto por, o planeamento, desenvolvimento e controlo da atividade formativa no mundo organizacional, para que estes melhorem os seus resultados obtidos.

Neste sentido, o processo formativo, que é compreendido como um processo sistemático, segundo o autor Chiavenato (2005) compõem-se por quatro etapas fundamentais: levantamento e diagnóstico de necessidades formativas, conceção/planeamento da formação, implementação do programa de formação e avaliação do programa de formação.

A primeira etapa do processo formativo corresponde ao levantamento e diagnóstico de necessidades de formação, etapa considerada indispensável para a delimitação de toda a ação de formação (Barbier e Lesne, 1986). De acordo com Ceitil (2007:343), “uma das funções clássicas de um diagnóstico de necessidades é fazer distinção entre o que são problemas que podem ser resolvidos através da formação e os problemas que requerem outras soluções”.

A segunda etapa deste processo formativo, corresponde à conceção/planeamento da formação. Esta etapa é indispensável, pois tem por base os resultados obtidos do diagnóstico de necessidades formativas e os objetivos a atingir. A partir deste momento, são então tomadas as devidas decisões e as linhas orientadoras, que integram os objetivos da formação, bem como as condições necessárias à sua implementação. Inicia-se o processo de conceção e estruturação dos conteúdos programáticos da formação, tendo em linha de conta o público-alvo e o que é necessário atingir em termos de conhecimentos e competências, objetivos pedagógicos, modalidades de formação, modalidades de avaliação, recursos necessários à sua operacionalização, bem como a sua respetiva calendarização.

A terceira etapa diz respeito à implementação do programa de formação. Esta etapa corresponde à implementação e aplicação do programa de formação que foi esboçado na etapa anterior, utilizando-se técnicas e métodos específicos, para que as informações sejam transmitidas da melhor forma possível e que os conhecimentos, atitudes e competências sejam requeridas aquando da implementação do programa formativo. É precisamente nesta etapa, que a formação ocorre.

A quarta etapa, designa-se por avaliação da formação, é a etapa final do processo formativo. Esta etapa tem como objetivo, a obtenção de informações sobre os efeitos da formação, nos formandos, para determinar a sua eficácia. Para que isto se realize, é necessário o estabelecimento de medidas de sucesso/critérios e a utilização de dispositivos para determinar as mudanças verificadas durante a formação e na transposição dessas mudanças para a vida profissional e pessoal. Assim, pretende-se avaliar o programa de formação, de que forma é que este atendeu às necessidades formativas, através da avaliação do grau de satisfação dos formandos em relação à ação de formação frequentada, da aquisição de conhecimentos, competências e atitudes, da aplicabilidade das novas aquisições em contexto real de trabalho.

### **2.1.3 PERFIL DO FORMADOR**

O papel dos formadores constitui um “ponto crítico” da formação, no sentido em que implica, que estes desempenhem “*papéis pedagógicos e sociais que requerem elevado nível de maturidade e autodomínio.*” Para um bom desenvolvimento deste trabalho pedagógico, espera-se que o formador seja capaz de ser um:

- Promotor da organização;
- Emancipador dos formandos;
- Dinamizador;
- Animador Cívico do grupo de formação;
- Auditor ativo de cada formando e do grupo de formação (Niza, 1997:35)

Pode então dizer-se, que cabe a cada formador, assegurar o nível mais elevado de congruência entre os próprios fins e meios do sistema formativo, nunca esquecendo, o reforço ao nível organizacional.

### **2.1.4 FORMAÇÃO PROFISSIONAL**

Não menos distante e com grande relevância para este estudo, importa referir e desenvolver uma perspectiva de formação profissional, pois segundo Walker (1987, p.19) o conceito de formação profissional surge associado a “*processos de aprendizagem que visam o desempenho de tarefas vocacionais.*” Neste seguimento, pode-se afirmar que a formação profissional tem como objetivo o desenvolvimento metódico de competências, saberes, atitudes que formulam determinados padrões, que são necessários e importantes para o desempenho adequado de uma atividade profissional. Assim, a formação profissional, pode constituir uma ferramenta essencial para dotar a empresa/organização de níveis de competitividade elevados, perante um mercado de trabalho tão diversificado e em constante processo de transformação.

É importante assegurar, que a formação, não pode ser considerada um fim em si mesmo, mas sim apenas um meio/ auxílio com vista à melhoria, à qualidade da organização e à concretização dos objetivos pré-definidos da formação.

## 2.2. CONCEPTUALIZAÇÃO DE AVALIAÇÃO

Torna-se necessário e imprescindível, desconstruir o sentido comum do conceito de avaliação, através de várias indagações, para melhor entendermos o que é a avaliação.

A avaliação ocupa, sem dúvida um espaço bastante relevante no conjunto das práticas pedagógicas aplicadas ao processo de ensino aprendizagem, no entanto ao longo da vida do indivíduo este passa por vários momentos de avaliação. “A avaliação faz parte de um *continuum* e, como tal, deve ser processual, contínua, integrada no currículo e, com ela, a aprendizagem.” (Méndez, 2011,p.18)

Os alunos começam desde logo a ser avaliados quando entram no ensino escolar, depois ao longo da sua carreira profissional a avaliação contínua presente, cada vez mais as empresas adotam modelos de avaliação. Todos nós ouvimos falar na avaliação de desempenho que agora na administração pública usam para avaliar a performance dos seus funcionários. O essencial da avaliação reside numa relação: entre o que existe e o que era esperado; entre um dado comportamento e um comportamento-alvo: um desempenho real e um desempenho visado; entre uma realidade e um modelo ideal (Hadji, 1994, p.30).

Nós como indivíduos inseridos numa sociedade passamos pelo papel de avaliadores e avaliados. Nas mais simples coisas que fazemos no nosso quotidiano. Todos os dias temos de tomar decisões e definir parâmetros, isso é avaliar e ser avaliado. É bom cada um de nós ter consciência disso e saber fazê-lo. Neste sentido, “A avaliação constitui uma oportunidade excelente para que aqueles que aprendem ponham em prática os seus conhecimentos e sintam a necessidade de defender as suas ideias, argumentos e conhecimentos. Deve também ser o momento em que, para além das aprendizagens, aflorem as dúvidas, as inseguranças, e as ignorâncias se realmente houver a intenção de as superar.” (Méndez, 2011,p.17)

Quando falamos em avaliação temos de pensar no contexto, pois existem várias conceções sobre este conceito neste sentido segundo Hadji, avaliar pode ser “verificar, julgar, estimar, situar, representar, determinar, dar um conselho...” (Hadji, 1994, p. 27).

Tendo em conta, este estudo e a sua pertinência, podemos mesmo dizer, que avaliação assume um carácter de medição, de determinar a eficácia, medindo os efeitos de determinado projeto de formação em relação aos objetivos pré-estabelecidos, visando reunir um conjunto de informações suficientes para o processo de tomada de decisão, isto é, processo em que consiste na introdução de melhorias nos programas que se encontram a decorrer ou em intervenções formativas futuras.

Assim, mostramos algumas **dicotomias** que a **avaliação** pode apresentar:

Avaliação/ Classificação: A classificação, é uma das possibilidades que se inclui no processo avaliativo. A classificação decorre sempre após um ato de avaliação. A avaliação precedente à classificação, serve para atribuir um determinado símbolo, que corresponde a um ponto em específico, dependendo da escala avaliativa a adotar. Se não pode haver classificação sem avaliação, o contrário já não é verdade. (IQF, 2006)

Avaliação/ Controlo: Há controlo da formação sempre que nos encontramos em presença de operações que aparentemente “não têm outra finalidade senão produzir informações” sobre o funcionamento concreto de uma atividade de formação. (IQF,2006)

Avaliação/Validação: Informação cuja veracidade pode ser comprovada com base em factos obtidos através da observação, medição, ensaios ou outros meios que constituem evidência objetiva. (IQF, 2006)

### ***2.2.1 PARADIGMAS DA AVALIAÇÃO***

Tendo em conta, as investigações que já foram realizadas neste âmbito, dos paradigmas da avaliação, podemos destacar três grandes tipos de paradigmas, sendo estes: o paradigma objetivista, o subjetivista e o crítico.

Sendo a avaliação, vista atualmente, como uma das áreas com uma grande complexidade, de natureza técnica e científica, por vezes dificulta a construção e desconstrução de modelos, paradigmas e conceitos pertinentes à intervenção, com isto, é necessário recorrer à desconstrução dos paradigmas da avaliação.

Assim, os paradigmas da avaliação podem ser de **natureza:**

Paradigma Objetivista: No que concerne a este paradigma, este assenta numa “orientação curricular de influência behaviorista” estando associado “aos fins a atingir, traduzidos em desempenhos a observar (...), no final da aprendizagem, (...)” (Alves, 2004:38).

Paradigma Subjetivista: O paradigma subjetivista dá ênfase “à experiência como fonte de conhecimento,(...) como meio fundamental para aprender a ensinar,(...) ”e a avaliação aqui é vista com a “função de regulação, de acompanhamento e de autocontrolo” (Alves, 2004:42).

Paradigma Crítico: O paradigma crítico, “reclama uma postura emancipadora da avaliação, pois os comportamentos e ações sociais não tomados como completamente dependentes das pessoas, das suas intenções e conceções, podendo as interpretações que são feitas contribuir para as determinar” (Alves, 2004:42-43)

Tendo em conta estes três paradigmas, podemos verificar, que a avaliação é muito diversificada, podendo abranger grandes domínios. Como podemos comprovar pelas definições anteriormente mencionadas e tendo em conta o nosso estudo sobre Avaliação da formação, podemos dizer que esta circunscreve, os fins a atingir da formação, traduzidos nos desempenhos dos formandos no final da formação; a experiência como uma fonte fundamental de conhecimento e de aprendizagem; a função de informar, de orientar para uma melhoria contínua dos processos formativos e de uma aprendizagem significativa para os formandos.

### ***2.2.2. MODALIDADES DE AVALIAÇÃO***

Quando se avalia, é necessário perceber, três grandes parâmetros/questões, sendo estes: o que é que se vai avaliar?, como se vai avaliar? e para quê avaliar?, isto para, definir os nossos objetivos ao procedermos à avaliação, visto que, esta não deve ser confundida com uma classificação. Daí ser fulcral compreender as várias modalidades da avaliação, para posteriormente, procedermos ao processo de tomada de decisões. Existem três tipos de modalidades de avaliação: a normativa, a criterial e a formativa.

Assim, estas modalidades distinguem-se respetivamente umas das outras, neste sentido:

Avaliação Normativa: A avaliação normativa “compara o aluno<sup>7</sup> à norma, seja o conjunto dos alunos da turma, da escola, ou qualquer outra. O que acontece nesta perspetiva é que os alunos são comparados entre si com a finalidade de os classificar e ordenar” (Alves, 2007: 99).

Avaliação Criterial: A avaliação criterial, “(...) constrói-se com o propósito de avaliar um nível de rendimento do indivíduo em relação a um domínio bem definido de condutas (Berk, 1988), identificadas de um modo simples e de acordo com o conhecimento” (Méndez, 2001:106) , “avalia as aprendizagens e evoluções de cada aluno por referência a um conjunto de critérios, normalmente conhecidos pelo aluno, (...)” (Alves, 2007: 99).

Avaliação Formativa: A avaliação formativa “pretende-se reguladora e tem como objetivos, quer a adequação do tratamento diagnóstico à natureza das dificuldades encontradas o momento do diagnóstico, quer a obtenção de uma dupla retroação: sobre o aluno para lhe indicar as etapas que ele venceu e as dificuldades que deve superar; sobre o professor para lhe indicar como é que o seu programa pedagógico se desenvolve e quais os obstáculos que enfrenta” (Alves, 2004: 61). A avaliação possui, então, uma visão reguladora das atividades de ensino e de

---

<sup>7</sup> Aqui não se trata de avaliar os alunos, mas sim avaliar a formação, esse é que é o nosso objeto de estudo.

aprendizagem, exprimindo-se a dois níveis: por um lado, uma regulação do dispositivo pedagógico (“modifica a ação ajustando as suas intervenções”), por outro lado, “uma regulação da atividade do aluno que lhe permite tomar consciência das dificuldades com que se depara no seu percurso de formação, a fim de reconhecer e de corrigir os erros” (Alves, 2004:61).

Com mais especificidade no meu processo de intervenção, este foca-se na Avaliação da Formação, incorporando características essenciais como, a eficácia, os efeitos e os impactos da mesma. É nesta, na qual o meu trabalho incide, ao longo deste processo de investigação.

### ***2.2.3. MODELOS DE AVALIAÇÃO***

Com a existência de diversos modelos de avaliação, é necessário ter em conta todos os conteúdos de uma formação para ser alvo de avaliação e posteriormente construir um referencial de avaliação que se coadune com a ação de formação. Assim, importa, compreender alguns modelos de avaliação, nomeadamente, o Modelo CIPP (Stufflebeam), o Modelo ICP (Figari), o Modelo CIRO (War, Bird and Rackham) e o Modelo Kirkpatrick.

#### **2.2.3.1 Modelo CIPP**

Segundo Silva (2012, p.93), o modelo CIPP, foi desenvolvido por Stufflebeam em 1987, que considera a avaliação como o processo de delineamento, obtenção e fornecimento de informação útil para o processo de tomada de decisões. Segundo De Ketele, 1988, o modelo CIPP é um “modelo de avaliação de uma ação de formação que pressupõe quatro operações fundamentais que implicam, correlativamente, o mesmo número de tomadas de decisão”. Estas operações são:

**1º Operação:** Avaliação do Contexto (análise da adequação entre os objetivos previstos e as necessidades identificadas, tendo como finalidade a tomada de decisão de planificação);

**2º Operação:** Avaliação dos “inputs” (análise da adequação das estratégias previstas aos objetivos da ação de formação, na qual são tomadas decisões de estruturação);

**3º Operação:** Avaliação do processo (análise da adequação das estratégias implementadas às estratégias previstas, sendo tomadas decisões de aplicação);

**4º Operação:** Avaliação do Produto (análise da adequação dos resultados obtidos aos objetivos da ação ou dos resultados esperados, permite tomar decisões a nível de revisão)

Assim, este modelo é considerado bastante importante, tendo em conta a complexidade de informações e decisões que devem ser consideradas ao longo do processo de formação”. A intenção de avaliação segundo este modelo, é servir de guia

ao processo de tomada de decisão, tendo como finalidade o aperfeiçoamento do processo formativo a partir do levantamento de necessidades.

### 2.2.3.2 Modelo ICP

O modelo ICP é um modelo de avaliação que compreende três grandes dimensões: o induzido (I), o construído (C) e o produzido (P), como se pode verificar pela figura abaixo indicada.

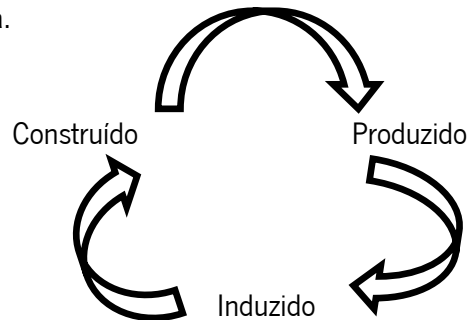


Fig.4. Dimensões do modelo ICP (Machado, 2010)

#### Dimensão do Induzido:

Corresponde ao “conhecimento de diversos “fatores”, dos “atores” envolvidos, das “relações” e dos “funcionamentos” que são determinantes de um contexto em particular. Esta dimensão tem duas funções, sendo estas, a diagnose e a prognose, na qual corresponde respetivamente, ao levantamento das necessidades/potencialidades e à planificação da ação, posicionando-se previamente à formação, isto é, antes da mesma, “assume a figura do “projeto” numa lógica de gestão da formação e no desenvolvimento de uma função prognóstica de avaliação, indicando o caráter de indução que determinada realidade produz na ação”. (Machado, 2010,pp.281-295)

#### Dimensão do Construído:

Designa-se por ser uma dimensão “que tem tudo a ver com o “processo”, a “negociação” e a “elaboração”. “Remete para um momento de “aprendizagem”, na qual se elaboram os projetos, as intenções e os objetivos”, quer individual ou em grupo. Esta dimensão posiciona-se durante a formação, neste sentido, “a avaliação cumpre uma função formativa, de monitorização, regulação e metacognição da produção dos atores e de operacionalização da ação”.(Machado, 2010,pp.281-295)

#### Dimensão do Produzido:

No que se refere à dimensão do produzido, estamos perante o “tratamento dos “efeitos” e dos “resultados”. Neste sentido, esta dimensão “posiciona-se posteriormente à ação, esta dimensão corresponde simultaneamente ao processo e aos produtos propriamente ditos”. “A avaliação segundo esta dimensão adquire um papel central na lógica de gestão do dispositivo”, isto é, uma



“avaliação de caráter sumativo em relação os efeitos e aos resultados esperados.” (Machado, 2010,pp.281-295)

### 2.2.3.3. Modelo CIRO

O modelo CIRO foi desenvolvido por War, Bird e Rackham em 1970, focado numa abordagem de avaliação, especificamente, na área dos resultados da formação no contexto empresarial. Esta abordagem, introduz um conceito de avaliação mais abrangente. O “antes “da formação é aqui visto como dimensão de observação importante. Este modelo desenvolve assim quatro grandes áreas:

**Quadro2. Quadro Síntese do Modelo CIRO (Adaptado, IQF,2006)**

Contexto ou Ambiente de partida da Formação	A avaliação visa: -Razões que justificam a intervenção formativa -Competências detidas pelos formandos/Competências desejadas pela empresa - O tipo de saber a desenvolver na formação -Modificações com a intervenção formativa
Inputs ou Entradas a mobilizar para a Formação	A Avaliação tem como objetivos de análise: - Seleção dos formadores -Estratégia formativa e respetivos conteúdos - Seleção dos formandos -Recursos materiais e financeiros de apoio
Reações dos participantes à formação desenvolvida	A Avaliação visa aferir: -Grau de satisfação dos participantes sobre a formação desenvolvida
Resultados da Formação	A Avaliação visa aferir: -Os resultados da formação.

De acordo com o quadro síntese sobre o Modelo CIRO, podemos concluir que a avaliação do contexto apoia a formulação de objetivos de aprendizagem; a avaliação dos inputs suporta o delineamento de intervenções formativas; a avaliação do processo auxilia na implementação, e por último, a avaliação dos produtos permite reunir toda a informação útil e necessária ao processo de tomada de decisão.

#### 2.2.3.4. Modelo de Kirkpatrick

O modelo proposto por Donald Kirkpatrick, no ano de 1959, tem sido até ao momento presente, o modelo mais aplicado pelas entidades formadoras. A conceção deste modelo, procura dar um sentido lógico às intervenções avaliativas, constituindo-se, como um elemento essencial na gestão da avaliação.

Kirkpatrick, propõem assim, quatro níveis distintos de intervenção avaliativa, sendo estes:

Nível 1	Corresponde à avaliação das reações dos participantes na formação. (Ex: Nível de Satisfação)
Nível 2	Corresponde à avaliação das aprendizagens efetuadas. (Ex: Aprendizagem dos formandos com a formação)
Nível 3	Corresponde à avaliação dos comportamentos em contexto real de trabalho. (Ex: Transferência de conhecimentos adquiridos, para o contexto de trabalho)
Nível 4	Corresponde à avaliação dos resultados da formação. (Ex: Impactos no desempenho de determinada função)

**Quadro 3. Quadro Síntese do Modelo Kirkpatrick (Adaptado, IQF,2006)**

A proposta apresentada pelo autor, assenta na recolha de informação distinta, dependendo dos vários níveis, sendo que, o nível 1 tende a recolher menos informação sobre a atividade formativa em comparação com os níveis seguintes. A proposta, assenta na aplicação dos vários níveis de avaliação, com o intuito de recolher mais informações sobre a formação, os seus resultados e impactos imediatos da intervenção formativa.

Os níveis de avaliação acima representados estão, inter-relacionados entre si, sendo que a informação obtida no nível 1, assume particular importância no âmbito do nível 2 e assim sucessivamente, com os respetivos níveis. Assume-se neste modelo uma focalização, não apenas no durante, mas também, no após a formação.

#### **2.2.4. REFERENCIAL DE AVALIAÇÃO**

Para procedermos à avaliação, de uma determinada ação de formação, é necessário seguir um modelo de referencialização. O modelo de referencialização, que iremos abordar é o modelo de Figari. Neste seguimento, torna-se necessário, compreender em que consiste este modelo, a sua dinâmica que lhe está inerente e os conceitos que este mobiliza, nomeadamente o que o autor denomina como conceitos em cascata: referente, referencial e referencialização.

Segundo Figari, o referente "(...) é o elemento exterior a que qualquer coisa pode ser reportada, referida (cf. com o latim *referens* - remetendo para)" (Figari, 1996, p.47). Este conceito, pode ser ainda entendido, segundo um discurso avaliativo "(...) como um sentido mais restrito e mais instrumental neste sentido importa fazer a distinção entre referente e referido. (Lesne, citado por Figari, 1996, p. 48)

Assim,

"avaliar é pôr em relação, de forma explícita ou implícita, um referido (o que é constatado ou aprendido de maneira imediata, o que é objeto de uma investigação sistemática ou de uma medida) com o referente (o que desempenha o papel de norma, o que deve ser, o que é o modelo, o objetivo pretendido...)." (Lesne, citado por Figari, 1996, p. 48)

O referente é "aquilo em relação ao qual um juízo de valor é emitido... No seu estatuto o referente pertence à ordem das representações de objectivos..." (Lesne, Barbier, Hadji, citado por Figari, 1996, p. 48). O referido representa "aquilo a partir de quê um juízo de valor é emitido. (Barbier, citado por Figari, 1996, p. 48). Neste sentido podemos distinguir o referente do referido, quanto ao referente é o que fixa o estado final necessário ou desejável e "desempenham um papel instrumental", enquanto que o referido, designa a parte da realidade escolhida como "material para esta reflexão ou para esta medida.

O termo referencial segundo o dicionário português priberam é um conjunto de elementos que formam um sistema de referência. Neste sentido entende-se como referencial o padrão tomado como guia para as observações.

Mas antes de falarmos sobre o que é um referencial é importante e necessário falar sobre a importância sobre o recurso ao referencial em educação e formação. O referencial é um recurso fundamental e uma ferramenta que permite clarificar, e saber o que temos de avaliar. O termo "referencial" é derivado do termo precedente, é utilizado em domínios diferentes e parece prestar-se a manipulações e interpretações muito diversas... a sua normalização indica a "ideia de atualização e aparelho já construído" (Figari, 1996, p.48).

A referencialização corresponde ao “ processo de elaboração do referente,(...) assinalar um contexto e em construir, fundamentando-o com os dados, um corpo de referências relativo a um objeto (ou a uma situação), em relação ao qual poderão ser estabelecidos diagnósticos, projetos de formação e avaliações” (Figari, 1996, p.52). Desta forma, distingue-se do referencial que, segundo o mesmo autor, se traduz num “produto acabado, e mais exatamente, uma formulação momentânea da referencialização.

Segundo (Figari,1996,p.137), para o desenvolvimento de um projeto de avaliação, é necessário, 1) ter em consideração como objeto de estudo o funcionamento e as realizações do dispositivo, assim como dar a conhecer as funções e resultados fixados; 2) desenvolver instrumentos que propiciem a escolha e o tratamento das informações proveitosas a partir da determinação de um sistema de referências.

Assim, tendo em conta todas estas perspetivas, a criação e o desenvolvimento de instrumentos de avaliação, permitem avaliar a formação, no sentido em que, iremos perceber se as metodologias de formação e avaliação foram as mais adequadas, tendo em conta, os métodos de ensino-aprendizagem da formação, não sabendo se forma os mais corretos, merecendo um olhar critico sobre esta questão.

### **2.3. CONCEPTUALIZAÇÃO DA AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO**

Segundo esta linha de orientação, se a avaliação compreende todo este processo, a avaliação da formação, que é o estudo em causa, visa determinar se a formação alcançou os objetivos pré-definidos; saber o valor dos programas de formação para a organização; identificar áreas do programa que precisam de ser melhoradas; identificar a audiência apropriada para programas futuros, e rever e reforçar os pontos-chave do programa. Assim, a avaliação da formação determina a eficácia do projeto de formação; mede os efeitos de determinado programa em relação aos objetivos pré-estabelecidos, visando reunir informação suficiente de apoio à tomada de decisões que resultem na introdução de melhorias nos programas que se encontrem a decorrer ou intervenções formativas futuras.

A avaliação da formação pressupõe “a construção de compromissos permanentes entre os vários atores mobilizados para a avaliação” (IQF,2006:21) e assim, deve contemplar três fases ou seja, deve ser executada antes, durante e após a formação com vista à melhoria das práticas. Todo este processo de avaliação surge com um papel fulcral quer na melhoria, quer na qualidade das ações de formação, assim como, todos os seus envolventes neste sistema.

### ***2.3.1. FUNÇÕES DA AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO***

As funções da avaliação da formação, podem ser variadas, dependendo do tipo de avaliação que se aplica. Assim, após a planeamento da formação, é necessário avaliar, para tentar perceber se a formação se adequa aos objetivos pré-definidos da mesma.

A avaliação da formação pode ter como funções de: orientação, no que concerne à execução da formação. Fala-se aqui de uma avaliação de entrada, de prognóstico ou de diagnóstico. No decurso da formação, a função existente é de regulação, na medida em que, se obtem informações necessárias para manter ou alterar o plano de formação que se esta a executar, designadamente, foca-se na avaliação formativa. Ao termino da formação, é necessário verificar em que medida os objetivos prédefinidos foram atingidos pelos respetivos formandos, tendo a avaliação da formação como função de certificação, relativamente à aprendizagem planeada, podendo denominar-se por avaliação sumativa.

A avaliação da formação, tem como qualquer outra avaliação, um papel de regulação do sistema/processo ensino-aprendizagem, em que o mais importante, é que ela se baseie numa medição o mais objetiva possível, de todos, de cada um, e só dos objetivos de aprendizagem.

### ***2.3.2. NÍVEIS DA AVALIAÇÃO/AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA***

A Avaliação da Formação, pode ser encarada, pelas características que tanto são debatidas e estudadas, ou seja, pela eficácia, pelos impactos e pelos efeitos, na qual este trabalho se pretende centrar. Estas características vão ser agora exploradas e desenvolvidas no trabalho, sendo que, são tão importantes no desenvolvimento do processo de formação.

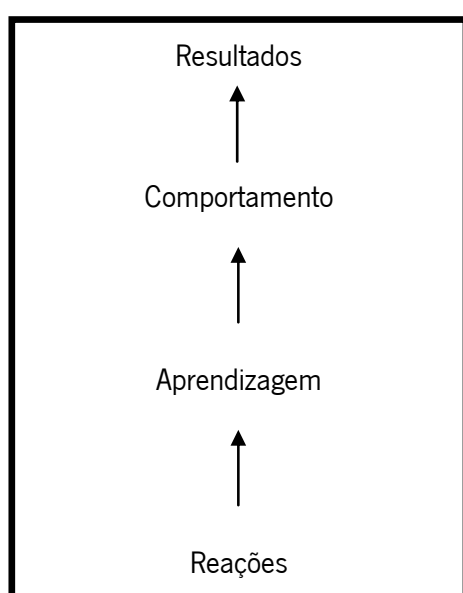
Desde logo, existe uma necessidade de avaliar a eficácia da formação, sendo que é tido em conta os quatro níveis de critérios de avaliação segundo Kirkpatrick, sendo estes: a reação, a aprendizagem, o comportamento e os resultados. Entende-se por reação, “[a medida em que]” os próprios formandos gostaram de determinado módulo/ação de formação (Cruz, 1998:66). Trata-se mais de uma atitude do que propriamente de um comportamento. Este critério pode ser também designado por avaliação da satisfação. Esta avaliação acontece no fim da formação, antes dos formandos se dispersarem, onde é interrogado o nível de satisfação da prestação fornecida na formação através de um questionário, o que é caracterizado, como questionário de satisfação. Esta prática *“permite avaliar o grau de satisfação dos clientes e intensificar os domínios em que devem ser introduzidas melhorias”* (Meignant, 1999:257). Esta prática de medição do grau de satisfação dos formandos, é útil, embora *“não permite em caso nenhum medir realmente os resultados da formação”* (Meignant, 1999:257)

O critério da aprendizagem, no contexto da avaliação da formação, entende-se por tratar de medir as mudanças, quer a nível comportamental ou a nível de conhecimentos verificados. É relevante pois fornecem resultados úteis, que permite saber se os indivíduos adquiriram conhecimentos e se aprender o pilar de “saber fazer” que eram previstos no decurso da formação. Segundo Meignant, esta perspectiva pode ser denominada por avaliação pedagógica.

O critério do comportamento, no contexto da avaliação da formação, entende-se por a mudança comportamental no exercício da própria função. Para fazer a medição e a mudança de comportamento na função, recomenda-se que se façam avaliações de desempenho antes e depois da formação (...). Este nível pode ser também denominado por Avaliação da Transferência para as Situações de Trabalho (Cruz, 1998:72).

Por o critério de resultados, no contexto de avaliação da formação, entende-se a medida “do impacto da formação sobre os objetivos organizacionais”, adianta mesmo que, “é extremamente difícil, se não mesmo impossível, avaliar alguns programas em termos de resultados”. Este nível pode ser designado por Avaliação dos Efeitos da Formação (Cruz,1998:72).

Estes níveis estão inteiramente ligados entre si por relações motivadoras, como afirma Hamblin citado por (Cruz,1998:74) “a formação conduz a reações que conduzem a aprendizagens que, por seu turno, levam a mudanças de comportamento no desempenho da função que conduz a mudanças na organização”. Assim, estes níveis de avaliação, podem ser representados como na figura abaixo apresentada.



**Fig.5.** Níveis de Avaliação (Kirkpatrick)

### ***2.3.3. AVALIAÇÃO DOS IMPACTOS***

A avaliação dos impactos de um projeto de formação, tem estimulado nos últimos anos, um número crescido de trabalhos de investigação neste domínio. Uma das questões que mais se tem debatido e que potencia uma grande complexidade, é a identificação de critérios relevantes na Avaliação do Impacto.

Assim, Kirkpatrick (1987:74) refere que a avaliação do impacto “visa aferir as mudanças ocorridas ao nível do desempenho dos indivíduos, das organizações, eventualmente do contexto socioeconómico no qual estes se inserem decorrentes da implementação de determinado programa/projeto informativo”.

### ***2.3.4. AVALIAÇÃO DOS EFEITOS***

No que concerne à avaliação dos efeitos da formação, esta designa-se pelos “efeitos positivos e negativos decorrentes da formação (efeitos sobre as práticas profissionais e efeitos sobre o desenvolvimento pessoal) e as sugestões dadas para o enriquecimento do sistema” (Niza, 1997:64). Neste seguimento, podemos dizer que estes efeitos da formação, se afloram sobretudo, no desenvolvimento profissional e no desenvolvimento pessoal.

Desta forma, pode-se destacar alguns dos efeitos originários no desenvolvimento profissional, nomeadamente, a valorização e a autonomização, a experiência e a reflexão e as transferências globais de competências profissionais. No que respeita ao desenvolvimento pessoal, alguns dos efeitos que a formação pode conduzir, são: a autoidentidade, a automaturidade pessoal, a autoestima e as habilidades sociais.

### 3. ORIENTAÇÃO NORMATIVAS PARA A FORMAÇÃO

A educação e a formação de adultos têm sido recompostas pelas políticas e práticas europeias, e posteriormente, em Portugal, sendo considerada a posição integrante na agenda política europeia no âmbito da educação e da formação.

#### 3.1. POLITICAS E PRÁTICAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO DE ADULTOS A NÍVEL EUROPEU

No que respeita, a nível europeu, o conceito de Aprendizagem ao Longo da Vida, tem sido objeto de estudo, e de vários desenvolvimentos políticos, reconvertendo-se como um dos instrumentos essenciais do modelo social europeu, enquadrando-se na realização dos objetivos estabelecidos pela Estratégia Europeia para o Emprego, procurando responder de forma específica às questões da empregabilidade e da coesão social.

A política europeia de educação e formação ao longo da vida, está em fase de construção, é uma política que tenciona a concretização do direito à educação, pois é um direito base que está estabelecido nas políticas públicas em geral, a política de educação e formação ao longo da vida.

Em meados dos anos sessenta, o Conselho Europeu, introduziu a temática da educação permanente, que era considerada como um “conceito fundamentalmente novo e abrangente... um padrão de educação global capaz de fazer face ao rápido crescimento das necessidades individuais cada vez mais diversificadas de jovens e adultos, no âmbito da educação da nova sociedade europeia” (Conselho da Europa, 1970:9). A UNESCO (1970), considera que a educação permanente, tem como objetivo principal de “facilitar a realização completa da personalidade humana e incitar cada indivíduo a assumir plenamente os seus deveres como membro da sociedade”.

Tal como refere o autor, a “ educação é realmente indispensável ao desenvolvimento humano e social, e à modernização económica, ainda que isoladamente não possa ser garantia da sua realização.” (Lima, 2007:98-99)

Por seu lado, a UNESCO, a partir dos anos 60/70 iniciou, um único e particular interesse no domínio da educação de adultos, sendo que, o conceito principal é a educação permanente e a aprendizagem ao longo da vida, denominada por “lifelong education”. Em 1972, foi lançado o relatório Aprender a Ser, pertencente à Comissão Internacional para o Desenvolvimento da Educação, presidido por Faure, mais conhecido por, *Relatório de Faure*, denominado por *Learning to Be: The World of Education Today and Tomorrow*, reconhecido por um verdadeiro “manifesto da educação permanente”, “um período marcado por iniciativas e movimentos sociais que tornaram possível articular a produção de práticas educativas inovadoras, com



intenções de transformação social” (Canário, 2001: 91), desta forma, a UNESCO, irá estabelecer uma ligação orgânica com as suas atividades de caráter científico, cultural e sociopolítico.

Porventura, em 1997, no Tratado de Amesterdão, é quando o conceito de aprendizagem ao longo da vida é mencionado como uma política fulcral na União Europeia. No que se refere à OCDE, esta tinha como objetivo principal, definir a educação contínua tendo em conta o volume de oportunidades educativas menores ao longo da vida de um determinado indivíduo para que estas estivessem acessíveis e disponíveis quando necessárias. O conceito de aprendizagem ao longo da vida assenta em três grandes paradigmas, na qual fazem parte a igualização, a participação e a globalização, numa perspetiva de igualdade de oportunidades para todos, no domínio da educação.

No ano de 1997, surgiu a Estratégia Europeia de Emprego, na qual foi a principal política da União Europeia, a influir no âmbito da educação ao longo da vida. Por sua vez, no Quadro da Estratégia de Lisboa, encontram-se explícitas estas políticas, que tem a ambição de construir uma economia baseada no conhecimento, com crescimento sustentável e que gere elevados níveis de emprego e a progressão social. No que concerne ao Plano Nacional de emprego (2005), este definiu três grandes desafios, sendo eles, investir na educação e na formação, melhorando as qualificações da população portuguesa; promover a criação de emprego, prevenindo e combatendo o desemprego; promover o equilíbrio entre a flexibilidade e segurança no mercado de trabalho. Registando sempre os âmbitos da educação e da aprendizagem ao longo da vida, assim, estes dois conceitos tão interligados entre si, encontram-se no topo das propriedades da União Europeia e da Economia.

No sentido de haver uma maior coesão entre as políticas de educação e formação, foi criado o Programa de Educação e Formação 2010, em que a implementação da aprendizagem ao longo da vida é considerada “tanto uma meta em si mesmo como um objeto global/abrangente” (Conselho da EU, 2009).

O programa de Aprendizagem ao Longo da Vida (2007-2013), tem como objetivo geral, a contribuição para o desenvolvimento da comunidade enquanto, uma sociedade do conhecimento, em conformidade com os objetivos estabelecidos na Estratégia de Lisboa.

Assim, pode destacar-se o elevado grau de importância que a Estratégia de Lisboa possui, no âmbito das políticas e programas referentes à formação profissional na União Europeia, uma vez que destaca a formação profissional como uma das suas prioridades.

### **3.2. POLITICAS E PRÁTICAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO DE ADULTOS EM PORTUGAL**

O reconhecimento da devida importância aos conceitos de formação e desenvolvimento profissional, só foi conseguido, com o marco da Segunda Guerra Mundial (Marques, Cruz e Guedes, 1995). No entanto, só a partir de 1985 com adesão de Portugal à Comunidade Económica Europeia, que o conceito de formação fez parte do dicionário político. (Til, 2006).

Na década de 60, surgiu em Portugal a formação profissional, época da criação do Instituto de Formação Profissional Acelerada (IFPA), que tinha como principais funções, implementar medidas de qualificação profissional e organizar Centros de Formação Profissional Acelerada, colmatando, desta forma, as necessidades formativas.

Com a criação destas novas organizações, houve um progresso na área industrial, uma vez que, estas desempenharam um papel fulcral na qualificação de pessoal técnico, pois, foram notáveis motores de grandes desenvolvimentos, no que concerne às empresas, como aos próprios trabalhadores. Desta forma, as empresas beneficiavam de uma maior produtividade, resultante de novos conhecimentos e novas competências adquiridas por parte dos trabalhadores, e por outro lado, a própria formação possibilitava aos trabalhadores a progressão na carreira.

Neste sentido, foi criado em 1965, o Centro Nacional de Formação de monitores, que tinha como função a preparação de monitores de formação profissional, pois a configuração de monitor é vista como, um profissional do mundo do trabalho, com experiência no campo da prática e com grandes capacidades do foro pedagógico para transmitir conhecimentos e valores.

Assim, o papel da educação e da formação no que concerne às políticas europeias tem vindo assumir uma grande importância, pois ao pertencermos à Comunidade Europeia, produziu mudanças significativas nas políticas de formação profissional. Têm sido grandes os empenhos, no que se refere, ao afloramento das qualificações de todos os países pertencentes a esta Comunidade. Numa consequente abertura das extremidades, e por seguinte, do mercado de trabalho, estas exigem que todos tenham as mesmas igualdades de oportunidades, mas apenas isto é possível, através de um sistema que reconheça e valide as competências adquiridas (RVCC), em diversos sistemas educativos/formativos. Atualmente, ainda continuamos a combater contra este flagelo social, apesar dos instrumentos e métodos de trabalho serem outros.

A Educação de Adultos, ao longo destas últimas três décadas, foi marcada por políticas educativas com grandes descontinuidades, no que concerne, à fragmentação do próprio campo

educativo e a um hibridismo de orientações. Por sua vez, fomenta a ausência de política pública global, o que reduz/suprime a natureza polifacetada da Educação de Adultos e dificulta/impede a coexistência, e a interseção da mesma, com grande tendência para a hegemonia. Como podemos comprovar de acordo com o próprio autor refere:

“(...) situação (...) marcada por um considerável hibridismo de orientações, não obstante a força das políticas atuais baseadas na lógica da qualificação e gestão de recursos humanos e nos apelos ao mercado e à sociedade civil.” (Lima, 2007:97)

A Educação e Formação de Adultos, que é um conceito que só em 1976 é que recebeu uma definição mais abrangente, o que se torna numa virtude, pois em algumas ocasiões a EA (Educação de Adultos) era reduzida à alfabetização, sendo agora abrangida por aprendizagens dirigidas nos setores formais, informais e não formais, visando “a construção de uma sociedade educativa e educadora e de uma maior autonomia e emancipação dos seus cidadãos” (Melo, 2010:41). A Educação e a Formação de Adultos pode de certa forma caracterizada pela situação atual, tendo em conta três aspetos relevantes: a Educação de Adultos, a Cidadania e o Trabalho.

Por conseguinte, no ano de 1979 determinou-se a elaboração do Plano Nacional de Alfabetização e Educação de Base de Adultos, integrado num plano mais abrangente de educação de adultos, foi um projeto criado em Portugal, para o setor educativo. Neste plano, projetava-se uma política com um caráter mais global, que previa a criação de um Instituto Nacional de Educação de Adultos. A elaboração de PNAEBA, determinou-se pela Lei 3/79, assegurando o ensino básico e universal, eliminando o analfabetismo, pois, a alfabetização e a educação de base são entendidas numa perspetiva de dupla valorização pessoal dos adultos, tendo em conta, a sua participação ativa na comunidade, e a construção de uma sociedade independente e democrática.

No entanto, este plano não seria implementado, no sentido em que à área de educação de adultos, tal como era gerado no PNAEBA, viria a sofrer uma transformação segundo uma esfera não prioritária na agenda política portuguesa. Neste sentido, o PNAEBA foi abandonado na primeira fase, no ano de 1985, pois nunca foi avaliado e por isso acabou por ser descurado.

Entre os anos de 1986-1995, surgiram dois grandes progressos, muito relevantes na área de educação de adultos, nomeadamente, a adesão de Portugal à Comunidade Económica Europeia (1986) e a publicação da Lei de Base do Sistema Educativo. A LBSE, é a lei que estabelece todo o enquadramento geral do sistema educativo do país. Por sua vez, permite uma escolarização e vocacionalização da Educação de Adultos, tendo em conta o ensino recorrente e a formação profissional maioritariamente de jovens adultos. Alguns princípios tiveram uma

implicação direta no sistema educativo, sobretudo, a formação integral do cidadão; participação ativa do indivíduo na comunidade; democracia; correção de algumas disparidades na área de Educação de Adultos e a empregabilidade de saberes.

Nos anos 90, de acordo com a publicação da Lei Quadro de Educação de Adultos (DL 74/91) a EA apresenta mais uma visão escolarizante: o ensino recorrente e a educação extraescolar. Segundo o Diário da República, Decreto-lei 74-91, 9 fevereiro, os objetivos da educação de adultos passam por:

“Permitir a cada indivíduo aumentar os seus conhecimentos e desenvolver as suas potencialidades (...), desenvolver a capacidade para o trabalho através das exigências da vida ativa (...) e desenvolver atitudes positivas face à formação e às necessidades de aperfeiçoamento e de valorização pessoal e social.”(Diário da República,1991)

No que se refere ao ano de 1996, surgiu um pacto educativo para o futuro, no âmbito da Comissão de Reforma do Sistema Educativo, que seria formado um Grupo de Trabalho<sup>8</sup> no ano de 1997, que tinham como missão, estudar a melhor forma de reorganizar o subsistema da educação de adultos e que elaborariam um projeto em que reestruturasse e desenvolvesse a área de educação de adultos.

Posteriormente, no ano de 1998, foi criado o Programa para o Desenvolvimento da Educação e Formação de Adultos, sob a regência repartida do Ministério da Educação e do Ministério do Trabalho e da Solidariedade, sendo dirigido por um Grupo de Missão para o Desenvolvimento da Educação e Formação de Adultos.

Foi no ano de 1999, que emergiu a criação da ANEFA<sup>9</sup> - Agência Nacional de Educação e Formação de Adultos, esta viria a incrementar um conjunto de ações (2000) na qual se destacam, os cursos EFA (Educação e Formação de Adultos), os CRVCC (Cursos de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências) e as ações saber mais (S@ber +).

---

<sup>8</sup> Grupo de trabalho constituído por Docentes da Universidade do Minho (Licínio C. Lima, Almerindo Janela Afonso e Carlos Estevão), ao qual elaboraram um estudo acerca da construção de um modelo institucional

<sup>9</sup> Na revista Saber Mais, Ana Benavente (1999, pp.5-6) clarificou os objetivos da ANEFA salientando que

“[...] esse projeto significa passar a barreira do som! Queremos reconhecer em cada adulto o direito a ver formalmente validados os seus saberes, o que significa um grande esforço prévio para definir as competências que são necessárias para o 6ºano, o 9ºano, o ensino secundário. [...] Aquilo que se pede à educação e formação de adultos, hoje em dia, é ter respostas adequadas à diversidade de situações e poder responder a grupos-alvo prioritários. [...] Portanto, entendemos esta Agência não como um organismo que vem criar novas formas de organização, mas que vem, sobretudo, animar, incentivar, coordenar aquilo que corresponderá, cada vez mais, a uma dinâmica social”.

De acordo com a Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, esta menciona, que os cursos EFA “são uma oferta de educação e formação para os adultos que pretendam elevar as suas qualificações” (ANQEP, 2000), sendo o seu principal objetivo, dar possibilidade de adquirir habilitações escolares e/ou competências profissionais tendo em vista a (re)inserção ou progressão na carreira de acordo com o mercado de trabalho. Os CRVCC, são cursos onde é notável o reconhecimento de qualificações, dos sistemas de educação e formação, com certificação profissional, tendo como objetivo facilitar a mobilidade dos cidadãos no seu espaço europeu.

A ANEFA, instalou-se durante dois anos com vitalidade, sendo que a sua extinção ocorreu no ano de 2002, com a integração da Direção Geral da Formação Vocacional (DGFV) no âmbito do Ministério da Educação. Logo após, uma Agência Nacional de Qualificações, acentuou a deriva vocacionalista das políticas e práticas de formação e educação de adultos, com o intuito de elevar o grau de qualificação da população ativa, sucedendo-se à omissão da categoria de Educação de Adultos.

A extinção da ANEFA, desencadeou-se em 2002, pelo facto de Educação e a Formação de Adultos (EFA) estar inscrita na Formação Vocacional e estar despojada de um sistema público e de uma política global. Barros (2007), menciona que umas das críticas mais apontadas ao trabalho desenvolvido pela ANEFA, prende-se com o facto de apesar de “esta se basear num esquema conceptual que remete com igual grau de valorização para a educação de adultos e para a formação de adultos na prática as suas ações tenderiam a destacar a importância da formação em detrimento da educação de adultos nas suas diversas dimensões”.

Em 2005, surgiu um novo plano tecnológico designado por “Iniciativa Novas Oportunidades”, tendo como objetivo dar resposta aos baixos níveis de escolarização, apostando na qualificação da população portuguesa, concretizando duas novas oportunidades, uma para jovens e outra para adultos. Esta iniciativa, abrange tanto jovens como adultos, sendo coordenada pela Agência para a Qualificação, medida esta tomada pelo governo e de carácter temporário. Pretendia-se assim, qualificar 100.000 ativos até ao ano de 2010, com o intuito de “fazer diferente, fazer mais e fazer mais rápido” (Apresentação 1º Ministro, PNO 2005).

Os jovens são qualificados, com novos cursos (Cursos de Educação e Formação para Jovens) com uma vertente mais prática e técnica, direccionando-se para o mercado de trabalho. Estes cursos têm como destinatários, indivíduos com idade igual ou superior a 15 anos, com habilitações escolares inferiores ao 2º e 3º ciclo ou ensino secundário, ou com o ensino

secundário já concluído e com ausência de certificação profissional ou interesse na obtenção de uma certificação profissional de nível superior à que já possui.

Os adultos, foram certificados com os novos cursos (Cursos de Educação e Formação de Adultos) com o objetivo de elevar os níveis de qualificação de base da população adulta, potenciando as suas condições de emprego e certificando as competências adquiridas ao longo da vida. Estes cursos têm como destinatários, indivíduos com idade superior a 18 anos, que não concluíram o 9º ano de escolaridade ou ensino secundário, estes podem ser de certificação escolar ou dupla certificação (escolar e profissional). A frequência e aproveitamento nos cursos de dupla certificação conferem um certificado do 3º ciclo do ensino básico e nível 2 de formação profissional ou, um certificado de ensino secundário e o nível 3 de formação profissional.

Foi nos anos de 2006/2007, que se fundou a Agência Nacional para a Qualificação, que tem como missão, coordenar a execução das políticas de educação e formação profissional de jovens e adultos, assegurando o desenvolvimento e a gestão do sistema de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências.

É notável que a agenda política ao longo destes anos necessita de uma reforma integral nos sistemas e nos processos, sendo a categoria de educação de adultos a real prioridade política deste Governo. Já Nóvoa (2007:10-17) referiu que realmente houve conquistas muito importantes ao longo destes anos, mas alertou para “a necessidade de manter uma vigilância crítica”. No caso da educação de adultos é urgente “a necessidade de pedagogias alternativas desescolarizadas de pedagogias que não tivessem como referência o modelo escolar, mas sim outras maneiras de pensar e de organizar a formação” (Nóvoa, 2007:10-17).

Portugal nos últimos anos, ainda que tenha um progresso na dimensão educativa, a população portuguesa é caracterizado por índices de escolarização e qualificação profissional inferiores aos outros países europeus.

No ano de 2010, sucedeu-se a implementação da Estratégia de Lisboa e do Programa “Educação e Formação 2010”, assente em três objetivos: aumentar a qualidade do desempenho dos sistemas de EF; facilitar o acesso de todos aos sistemas de EF e abrir novos horizontes ao mundo exterior aos sistemas de EF. Neste seguimento, o campo da Educação e da Formação, é agora considerado como real domínio da Estratégia de Lisboa, enquanto economia baseada no conhecimento mais competitiva, capaz de crescer em termos económicos como sociais, com melhor empregabilidade e coesão social.

É deveras importante compreender e explicar, a regulação da elaboração de políticas de educação que conecta a construção da “economia do conhecimento”, na era pós-Lisboa a nível da UE (União Europeia) através do MAC (Método Aberto de Coordenação). O MAC, procura não só articular as diversas políticas de educação e formação sem prescrever uma resposta homogénea pelos Estados Membros, mas também, é um modo de governação, de operacionalização que representa um conjunto de instrumentos que visam guiar a mudança educacional a nível nacional e serve de catalisador, pois é necessária a sua presença, para que a mudança nas políticas nacionais aconteça e seja mais ampla. Desta forma, o MAC tornou-se uma estratégia eficaz para moldar o espaço da política de educação em torno da aprendizagem, o modelo de coordenação aberto representa uma mudança muito significativa de paradigma, que está associada a duas vertentes muito potenciais, sendo estas, a competitividade e a coesão social, na formulação de políticas de educação na UE, promovendo o projeto de educação para a economia, como um espaço limitado para uma dimensão de “Europa social”. O MAC, em educação funciona com uma conceptualização das relações entre o Estado, a educação e o mercado de trabalho, mas também está ligado à Estratégia Europeia de Emprego.

Esta lógica de mercado, está muitas das vezes associado com as reformas de educação que os próprios governos têm vindo a introduzir ao longo dos tempos, e que tem sido bastante contestada, pelo facto de este tipo de projeto ser visto como promovendo a divisão social e educacional e ainda restringe no âmbito de potenciais capacidades da educação. Tendo em conta o contexto Europeu e Nacional, a adesão por parte dos novos Estados – Membros à UE em 2004, foi uma escolha política muito complexa, na medida em que, os mais antigos membros da UE foram bastante ativos no desenvolvimento de políticas da UE, e os novos Estados membros tiveram que incorporar as políticas da UE e adaptar-se institucionalmente.

Segundo o Programa de Trabalho Educação e Formação 2010/2020, o método aberto de coordenação, atua como um conjunto de instrumentos que visa medir, avaliar a qualidade dos sistemas educativos e constitui uma viragem na conceptualização dos fins de educação, bastante diferentes dos fins nacionais tradicionais. O MAC representa opções, escolhas relativamente às políticas públicas de educação e irá influenciar nessas mesmas opções, o MAC assinala uma proficiência de expansão da UE, para dirigir a mudança educativa segundo feições que tornem certas prioridades apetecíveis enquanto marginalizam outras, nomeadamente, o acesso e a equidade na distribuição da educação, isto é, tem um efeito na seleção de

prioridades, dá realce a algumas orientações e necessidades, enquanto secundariza outras prioridades. O MAC é central e influencia as direções nacionais e europeias.

A Estratégia de Lisboa pretendia a criação do modelo de competências chave, como uma abordagem inovadora, neste sentido, o conceito de aprendizagem ao longo da vida foi reconhecido como um dos instrumentos fundamentais para a realização dos objetivos de Lisboa. A razão pela qual isso aconteceu, foi “a ambição para a União Europeia se tornar, num tempo relativamente curto (2010) a economia baseada no conhecimento mais competitiva do mundo, capaz de crescer tanto em termos económicos como sociais (portanto com melhor empregabilidade e coesão social), inclui, desde o início, o reconhecimento de que isso não seria possível sem um uso mais eficiente e eficaz das suas próprias vantagens competitivas” (Hozjan, 2009, pp.196-207). Existiam duas condições preliminares que eram necessárias e tinham de ser cumpridas, para maximizar o potencial humano e assegurar o crescimento económico Europeu. A primeira condição, consistia no desenvolvimento de um sistema razoavelmente eficaz de recursos humanos, incluindo a necessidade de estabelecer um sistema de educação e formação consistente e compatível, pois já existe há muito tempo. A segunda condição necessária, consistia no fornecimento de cidadãos ativos e respetivamente qualificados. Estas duas condições tinham na sua natureza limitações. No que concerne à primeira condição, foi de facto prejudicada pela dominação do princípio da subsidiariedade em relação às políticas de educação, visto que, este princípio visa determinar o nível de intervenção mais pertinente nos domínios de competências partilhadas entre a UE e os Estados-Membros. Em relação à segunda condição, esta foi limitada, no sentido em que, existe um envelhecimento da população. Dá-se assim, bastante importância ao conceito de aprendizagem ao longo da vida e à vantagem competitiva.

O sucesso do MAC, consiste no uso de indicadores padrões. Pode-se assim, indicar quatro dimensões importantes neste método, sendo elas: as orientações /objetivos, o estabelecimento de indicadores qualitativos e quantitativos (medir, avaliar, posicionar), a tradução das orientações, definindo metas e adotando medidas, por último o acompanhamento e avaliação periódica, pois todos os estados membros estão permanentemente a verificar dados e a elaborar relatórios, sendo que muitas das vezes a Iniciativa das Novas Oportunidades, tinham uma preocupação total e constante com as estatísticas, daí esta pressão que é feita aos estados membros para a elaboração dos devidos relatórios. É claro, que este método constitui uma nova extensão na formulação de políticas em educação e formação. Este método



impulsiona os governos nacionais a incluir “jogadores” no processo de tomada de decisão, o que é importante, uma vez que estamos perante políticas tão frágeis como a educação e a formação de adultos. No relatório da Estratégia de Lisboa, a própria Comissão Europeia afirma que “enquanto a Estratégia conduziu a benefícios tangíveis e ajudou a forjar um consenso em torno da agenda de reformas da UE, o fosso entre ações e compromissos não foi fechado” (Pépin, 2011, pp.25-35), neste sentido, existiu aqui um défice da implementação, das quais as áreas como o insucesso escolar e o nível de educação por exemplo, não foram levadas a cabo até ao final da Estratégia de Lisboa, e que são áreas tão necessárias para a implementação de uma sociedade do conhecimento acessível a todos. É deveras importante que os adultos participem em atividades de aprendizagem ao longo da vida, sendo que a percentagem destes é apenas de 12.5%. Estes factos, já tinham sido algo de muitas análises na Estratégia em 2005, e que as avaliações apontam bastante dificuldades e défices na implementação no terreno.

A partir deste momento, a Estratégia de Lisboa adota outra designação como: Estratégia de Lisboa, “Europa 2020” e integra-se nela uma “estratégia de crescimento inteligente, sustentável e inclusiva” (Pépin, 2011, pp.25-35). Um dos maiores desafios será de “garantir um nível adequado de investimento público na educação e formação que atenda às necessidades em matéria de excelência” mas também às necessidades dos mais débeis. Por outro lado, as reformas do Estado têm de ser de carácter eficiente e equitativo, como meio de alcançar melhor a sustentabilidade social. Com a introdução desta nova Estratégia – Europa 2020, os objetivos prendem-se com o incentivo ao emprego, melhorar a inovação, melhorar os níveis de educação e formação, a inclusão social e a redução da pobreza. A Comissão Europeia, salienta que a participação, deve estar entre as prioridades desta estratégia, participação esta perante as partes interessadas, parceiros sociais e entre a sociedade civil.

Em suma, esta proposta da “Europa 2020”, tem como focos essenciais: fazer da aprendizagem ao longo da vida e da mobilidade uma realidade social, melhorar a qualidade e a eficiência do campo da educação e da formação; promover a equidade, a cidadania ativa e a coesão social, incentivar a criatividade e a inovação, incluindo o empreendedorismo. A implementação da Aprendizagem ao Longo da Vida é tanto uma meta em si mesmo como um objeto global/abrangente “*overarching objective*”, isto é, um objetivo global.

O principal objetivo desta cooperação é “apoiar o desenvolvimento de sistemas de educação e formação que assegurem quer a realização pessoal, social e profissional de todos os cidadãos e a prosperidade económica sustentável e a empregabilidade e simultaneamente a

promoção de valores democráticos, coesão social, cidadania ativa e o diálogo intercultural” (Pépin, 2011, pp.25-35).

Tais compromissos, reformas e investimentos substanciais só são necessários se a situação for para melhorar até 2020. Mas a distância entre as políticas de educação e formação e a suas implementações, ainda são muito grandes, o que por vezes provoca o insucesso das mesmas, e de que todos não têm acesso. Podemos dizer que engloba os sistemas e níveis de educação e formação no seu todo, numa perspetiva de Aprendizagem ao Longo da Vida (ALV). Em suma, todos estes factos descritos e sustentados, pretendem tornar a ALV e a mobilidade numa dada realidade, melhor a qualidade e eficiência da educação e formação, promovendo a equidade, a coesão social e a cidadania de todos nós.

### **3.3. SISTEMA NACIONAL DE QUALIFICAÇÕES**

Torna-se importante perceber de que forma está organizado o Sistema Nacional de Qualificações, para compreendermos os níveis de qualificação dos formandos que frequentaram as formações modulares certificadas, que fazem parte do nosso estudo/investigação em causa.

No ano de 1985, existiam 5 níveis de formação de acordo com a decisão nº85/368/CEE de 16 julho de 1985, sendo assim, estes equivaliam:

- ❖ 1º Ciclo do Ensino Básico (da 1ª à 4ª Classe)
- ❖ 2º Ciclo do Ensino Básico (5º e 6º Ano)
- ❖ 3º Ciclo do Ensino Básico (7º, 8º e 9º Ano)
- ❖ Ensino Secundário (10,11º e 12º Ano)
- ❖ Ensino Superior (Bacharelato, Licenciatura, Doutoramento e Pós - Graduações)

Foi no ano de 2008, com a introdução das Novas Oportunidades, que o Sistema Nacional de Qualificações, sofreu alterações no que concerne aos níveis de qualificação, passando a existir 8 níveis de qualificação, que agrupam percursos escolares, percursos profissionais e de dupla certificação. Assim, o Sistema Nacional de Qualificações confere uma articulação clara entre a formação profissional e o mercado de trabalho.

Importa referir que no âmbito do Sistema Nacional de Qualificações são aludidos:

O Quadro Nacional de Qualificações que se define como sendo “instrumento concebido para classificação de qualificações segundo um conjunto de critérios para a obtenção de níveis específicos de aprendizagem” (Recomendação do Parlamento Europeu e do Conselho para a implementação do QEQ, abril 2008). Tem como principais objetivos, integrar e articular as qualificações obtidas no âmbito dos vários subsistemas de educação e formação, melhorar a

transparência e a comparabilidade das qualificações, definir referenciais para os resultados de aprendizagem associados aos diferentes níveis de qualificação e correlacionar as qualificações nacionais com o Quadro Europeu de Qualificações<sup>10</sup>.

Níveis de Qualificação	Qualificações
Nível 1	2º Ciclo do Ensino Básico
Nível 2	3º Ciclo do Ensino Básico, obtido no ensino regular ou por percursos de dupla certificação
Nível 3	Ensino Secundário vocacionado para o prosseguimento de estudos a nível superior
Nível 4	Ensino Secundário obtido por percursos de dupla certificação ou ensino secundário vocacionado para o prosseguimento de estudos a nível superior acrescido de estágio profissional – Mínimo 6 Meses
Nível 5	Qualificação de nível pós secundário não superior com créditos para o prosseguimento de estudos do nível superior
Nível 6	Licenciatura
Nível 7	Mestrado
Nível 8	Doutoramento

Fonte: Portaria N°782/2009 de 23 julho

**Fig.6.** Quadro Nacional de Qualificações

O Catálogo Nacional de Qualificações, define-se pelas qualificações nacionais de dupla certificação por saída profissional a obtenção de uma qualificação neste Catálogo, é comprovada por um Diploma de Certificação, onde deve mencionar o nível de certificação atingido, de acordo com o Quadro Nacional de Qualificações.

Ao concluir uma ação de formação com o respetivo aproveitamento, e de que esta não esteja devidamente inserida no Catalogo de Qualificações, isto é comprovado de acordo com o certificado de formação profissional efetuado aquando do registo na Caderneta Individual de Competências, através do Centro de Novas Oportunidades.

A Caderneta Individual de Competências, define-se como sendo uma caderneta onde se registam as competências adquiridas ou desenvolvidas pelos indivíduos ao longo da sua vida,

<sup>10</sup> Quadro Europeu comum de referência para níveis de qualificações.

bem como ações de formação concluídas com o devido aproveitamento, referidas no Catálogo Nacional de Qualificações. (Diário da República, 1.ª série – N.º 131 – 8 de julho de 2010)

Os indivíduos podem solicitar a respetiva caderneta a qualquer entidade da rede de entidades formadoras do Sistema Nacional de Qualificações na qual frequentem uma ação ou curso de formação.

Código	Designação	Duração	Data Certificação	Estado
0345	Política de gestão de stocks	50	14/04/2010	✓
0349	Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho - conceitos básicos	25	14/04/2010	✓
0352	Atendimento	50	14/04/2010	✓
0356	Garantias, apoios e serviços pós-venda	25	14/04/2010	✓
0362	Software aplicado à actividade comercial	50	14/04/2010	✓
0363	Equipamentos e sistemas aplicados à actividade comercial	50	14/04/2010	✓
0368	Controlo e armazenagem de mercadorias	50	14/04/2010	✓
0563	Legislação comercial	25	18/03/2010	✓
0656	Técnicas documentais em língua portuguesa	50	27/07/2010	✓

**Fig.7.** Exemplo de Caderneta Individual de Competências

Fazem parte da Rede de Entidades Formadoras do Sistema Nacional de Qualificações, as seguintes entidades:

- ❖ Os Centros de Novas Oportunidades<sup>11</sup>;
- ❖ Os Estabelecimentos de Ensino Básico e Secundário do Ministério da Educação;
- ❖ Os Centros de Formação Profissional;
- ❖ As Escolas profissionais;
- ❖ Os Estabelecimentos de ensino particular com analogia pedagógica;
- ❖ As Entidades com estruturas formativas certificadas, do setor privado.

As Qualificações podem ser obtidas através de:

- ❖ Formação inserida no Catálogo Nacional de Qualificações, no âmbito do Sistema de Educação e Formação;

<sup>11</sup> Os Centros de Novas Oportunidades extinguiram-se a 31 de março de 2013, passando no ano seguinte, em 2014, a abertura de novos centros de qualificação, designados por Centros para a Qualificação e o Ensino Profissional. Estes novos centros, tinham 71.677 inscritos e já reconheceram competências a 1.062 pessoas.

- ❖ Reconhecimento, validação e certificação de competências adquiridas (RVCC);<sup>12</sup>
- ❖ Reconhecimento de títulos adquiridos noutros países, sendo da responsabilidade da Agência Nacional para a Qualificação, I.P.

### 3.4. FORMAÇÕES MODULARES CERTIFICADAS

No ano de 2007, iniciou-se a reforma do Sistema de Formação Profissional e a criação do Sistema Nacional de Qualificação, pretendendo desta forma elevar as qualificações de base e profissionais dos indivíduos ativos, dispondo de uma oferta formativa proeminente, permitindo o desenvolvimento de percursos diversos e que combinam a formação escolar com a formação profissional.

No que respeita às formações modulares certificadas<sup>13</sup>, estas constituem uma das modalidades de formação de dupla certificação do SNQ (Sistema Nacional de Qualificação), que veio corresponder a este objetivo ambicionado. As formações modulares inscrevem-se nas respostas de formação contínua, essencialmente dirigida ativos, empregados ou desempregados, que visam a aquisição e desenvolvimento de competências e conhecimentos úteis à (re)integração no mercado de trabalho e pretendam fáceis acessos a níveis de qualificação escolar/profissional.

As modalidades de formação são tipologias organizacionais da formação, que são definidas, segundo as características, objetivos, destinatários, metodologias, curriculum e duração. São modalidades de dupla certificação, os seguintes cursos:

- ❖ Cursos profissionais, formação inicial de jovens, de nível secundário, permitindo a sua inserção na vida ativa e o seu prosseguimento nos estudos;
- ❖ Cursos de aprendizagem, formação profissional inicial de jovens, permitindo a sua inserção na vida ativa e o seu prosseguimento nos estudos;
- ❖ Cursos e educação e formação para jovens, formação profissional inicial para jovens que abandonaram ou estão em risco de abandono escolar;

---

<sup>12</sup> Os RVCC iniciaram-se no ano de 2005, com o intuito urgente de elevar a qualificação portuguesa e ainda a formação contínua e ao longo da vida, mas o seu término ocorreu no de 2010.

<sup>13</sup> A formação modular, enquanto modalidade de formação do Sistema Nacional de Qualificações, cujo regime jurídico é definido pelo Decreto-Lei n.º 396/2007, de 31 de dezembro de 2007, tem o seu enquadramento legal na Portaria n.º 230/2008, de 7 de março, que define os respetivos destinatários bem como as condições de organização, de desenvolvimento, de avaliação e de certificação.

- ❖ Cursos de educação e formação para adultos, que se destinam a indivíduos com idade igual ou superior a 18 anos, não qualificados ou sem qualificação, para efeitos de inserção, reinserção e progressão no mercado de trabalho e que não tenham concluído o ensino básico ou o secundário;
- ❖ Cursos especializados em tecnologia, de nível pós – secundário não superior que visam uma qualificação com base em formação tecnológica;
- ❖ Formações Modulares, ações de formação profissional contínua, com base em Unidades Formativas de Curta Duração - UFCD<sup>14</sup> dos referenciais de formação inseridos no Catálogo Nacional de Qualificações - CNQ.

As formações modulares certificadas pertencem a uma das tipologias do eixo 2 do POPH- Programa Operacional do Potencial Humano, que tem como objetivo primordial o reforço da qualificação da população portuguesa ativa.

Quando concluída com a respetiva precisão a formação, que permite atingir a qualificação fixa no Catálogo Nacional de Qualificações, deveria dirigir-se a um Centro de Novas Oportunidades e solicitar a respetiva validação final da formação. Aquando da avaliação do percurso formativo efetuado pelo respetivo formando, procede-se à emissão da certificação final e do seu diploma.

---

<sup>14</sup> UFCD- Unidades de Formação de Curta Duração de 25 a 50 Horas

### III- ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO DO ESTÁGIO

No decorrer deste capítulo, serão referidas todas as estratégias a nível metodológico adotadas neste estágio. Num primeiro ponto, torna-se fulcral evidenciar quais os objetivos, quer objetivos gerais como objetivos específicos da intervenção, bem como metodologias associadas a estes para os atingir com grande sucesso.

Neste sentido, será apresentado, o paradigma metodológico seguindo do seu método de investigação que orientou este trabalho bem como a descrição das atividades que foram realizadas ao longo deste estágio.

Assim, nesta linha de orientação, serão abordadas e explicadas as técnicas associadas à investigação, técnicas, estas, que se referem à recolha e a análise de dados que foram úteis à intervenção.

Desta forma, é necessário evidenciar que a metodologia de investigação utilizada assentou tanto no paradigma<sup>15</sup> de natureza quantitativa como qualitativa.

Antes de iniciar qualquer processo de investigação, torna-se necessário e substancial, questionar os paradigmas que estão inerentes à investigação, sendo estes, paradigmas de natureza qualitativa e quantitativa de investigação.

No paradigma de investigação qualitativa, a “fonte direta de dados é o ambiente natural, constituindo o investigador o instrumento principal”, onde os dados recolhidos são designados como qualitativos, o que significa que são “ricos em promoneres descritivos relativamente a pessoas, locais e conversas, e de complexo tratamento estatístico”(Bogdan & Biklen, 1994:47), e por outro lado, “os estudos qualitativos constituem uma família de planos de investigação” que partem de estudos quantitativos (Coutinho, 2011:287). De referir ainda, que na investigação qualitativa, o interesse é “pelo processo do que simplesmente pelos resultados ou produtos” obtidos. (Bogdan & Biklen, 1994:49)

Por outro lado, o paradigma quantitativo, não consegue dar uma resposta a todas as indecisões/dúvidas de um investigador. Verifica-se que o paradigma quantitativo não é o suficiente para responder a todas as explicações necessárias ou os resultados que pretendemos obter na investigação.

---

<sup>15</sup> De acordo com Coutinho (2011), o conceito de paradigma de investigação “ (...) pode definir-se como um conjunto articulado de postulados, de valores conhecidos, de teorias comuns e de regras que são aceites por todos os elementos de uma comunidade científica num dado momento histórico” (Coutinho, 2011:9).

Assim, tendo em conta o processo de investigação, o paradigma predominante neste trabalho, é o paradigma qualitativo, embora por vezes o paradigma quantitativo esteja presente, tendo em vista, a aplicação de um inquérito por questionário, necessitando de um tratamento estatístico, a realização de entrevista, para além das conversas informais estabelecidas ao longo do processo de investigação.

## **1.OBJETIVOS DA INTERVENÇÃO**

Torna-se necessário, antes de mais, identificar e descrever quais os objetivos que orientam todo o desenvolvimento deste trabalho e realização do estágio. Com este intuito, os objetivos estabelecem a finalidade do trabalho científico, isto é, a meta que se pretende atingir com a elaboração desta pesquisa. Neste sentido, os objetivos auxiliam o investigador, ou seja, indicam o que este pretende fazer e facilitam no processo de tomada de decisões.

### **1.1. OBJETIVOS GERAIS**

- Analisar políticas e práticas de formação e de Avaliação da formação em contexto organizacional;
- Conhecer as etapas que caracterizam o ciclo formativo;
- Refletir sobre as práticas da gestão da formação e da sua avaliação, desde a sua conceção à sua implementação em contexto organizacional;
- Assinalar possíveis congruências e incongruências entre perspetivas teóricas sobre a Avaliação da Formação inerentes às suas práticas organizacionais;

### **1.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Discutir a eficácia da formação e de Avaliação da formação em contexto organizacional;
- Averiguar sobre efeitos/impactos da formação e da Avaliação da formação em contexto organizacional, mais especificamente, tendo em conta os participantes da formação, sendo estes, os formadores e formandos;
- Apresentar propostas de “revisão” das práticas organizacionais atinentes à formação e à avaliação da formação.
- Apresentar as práticas de educação e de formação profissional no quadro legislativo, a nível europeu e em Portugal;
- Definir perspetivas/conceções da formação, segundo óticas de vários autores;
- Descrever o processo referente à gestão da formação, mais concretamente, a avaliação da formação;



- Acompanhar o desenvolvimento dos processos de gestão de formação realizados por um Técnico de Formação;
- Dar a conhecer as várias conceções de avaliação da formação defendidas por vários autores, bem como os vários modelos/tipologias existentes para a análise da mesma;
- Analisar/Avaliação da eficácia, dos efeitos e dos impactos da formação nos formandos;
- Conhecer as motivações dos formandos para a frequência de ações de formação;
- Conhecer as expectativas dos formandos quanto aos resultados alcançados com a formação.

## **2.MÉTODO DE INVESTIGAÇÃO**

Logo à partida, qualquer investigador, deve desde o início do processo de investigação, identificar qual a problemática que pretende abordar e desenvolver, de modo a escolher os métodos mais adequados à sua investigação. Tal facto, é crucial, pois a escolha do método é o princípio elementar para se conseguir atingir com sucesso os objetivos da investigação.

Assim, o método mais apropriado à minha investigação, é um Estudo de Caso. Este, tem sido um dos métodos mais utilizados pela maioria dos investigadores. Este consiste, na “observação detalhada de um contexto, ou individuo, de uma única fonte de documentos ou de um acontecimento específico Merriam (1988), citado por (Bodgan & Biklen, 1994:89).

Com efeito, o método de estudo de caso possui como objetivo geral — “explorar, descrever, explicar, avaliar e/ou transformar”(Gomez, Flores & Jimenez, 1996:99), sendo portanto um dos métodos mais adequado para as investigações inerentes às Ciências da Educação.

A escolha deste método de investigação deve-se ao facto de nos permitir ter um olhar bastante minucioso, sobre a avaliação da formação, mais especificamente, na eficácia, efeitos e impactos da mesma.

Em geral, os estudos de caso, tendem a dar resposta às questões de investigação, como? e o porquê? de um fenómeno ou realidade social, sendo que o investigador, não se encontra no máximo controlo, no decorrer de fenómenos em contextos reais.

Os estudos de casos, tem como grande objetivo, a particularização e não a generalização, que é o que se pretende com esta investigação, torna-se apenas um caso particular e não um caso em geral, permite conhecer em profundidade o caso em estudo, que se distingue dos outros demais. Neste sentido, este método, permite-me explorar e conhecer em pormenor e com grande profundidade a organização de estágio.

Neste seguimento, para poder reunir um conjunto de informações úteis e essenciais ao objeto de investigação em causa, foram utilizadas um conjunto de técnicas na recolha de dados, pois

segundo o autor Stake (2009) nos estudos de caso o investigador deve recorrer a uma ou mais do que uma estratégia de triangulação, que existem para aumentar a credibilidade do estudo, foi o que se procedeu nesta investigação, como se pode comprovar de acordo com as técnicas que vão explicitadas já de seguida.

### **3.TÉCNICAS DE RECOLHA DE DADOS**

A Técnica de Recolha de Dados designa-se como «um instrumento de trabalho que viabiliza a realização de uma pesquisa» (Pardal & Correia 1995: 48). Sousa & Batista (2011:70), definem a técnica de recolha de dados como um “conjunto de processos operativos que nos permite recolher os dados empíricos que são uma parte fundamental do processo de investigação”.

A seleção das técnicas de recolha de dados, depende não só, do nosso objeto de estudo, como também no contexto, isto porque, conseguimos perceber as coisas de uma outra realidade e com uma visão global dos factos, determinando assim, o que será mais adequado à nossa investigação e o que trará dados mais pertinentes ao nosso estudo em causa.

Assim, na apresentação e análise dos dados, vamos abranger e fazer cruzamento de dados provenientes de diversas fontes e instrumentos, tais como, a pesquisa documental/bibliográfica, a entrevista e o inquérito por questionário.

#### **3.1.PESQUISA DOCUMENTAL/BIBLIOGRÁFICA**

A pesquisa documental e bibliográfica corresponde à procura e análise de documentos detalhados e com objetivo na área a atuar/investigar, assim, neste caso em concreto, vai ser objeto de análise todos os documentos existentes na organização no que concerne ao pilar da formação. Esta técnica é fundamental para o investigador, pois este tem mais em conta todos os fatores que se encontrem inerentes à sua investigação (Quadro 4).

Para De Ketele (1999:38), a pesquisa documental “tem como objeto a literatura científica relativa ao objeto de estudo e cuja finalidade é a exploração da literatura em vista da elaboração de uma problemática teórica (quadro teórico e hipótese)”.

Esta técnica foi essencial para a realização do estágio, pois, a intervenção não poderia surgir desanexada de uma fundamentação teórica capaz de fundamentar a sua realização, estando assim, inerente a todo o trabalho elaborado. Num outro sentido, esta técnica torna-se fundamental nesta investigação, uma vez que, a par da realização das atividades de estágio, esteve sempre presente a pesquisa documental, quer em documentos escritos quer noutros registos, que eram necessários ao desenvolvimento da investigação, que sustentasse e enriquecesse as diversas atividades realizadas ao longo deste percurso de estágio.

Assim, a análise documental, é um processo que envolve seleção, tratamento e interpretação da informação existente em documentos, com o objetivo de eduzir algum sentido. Esta técnica, permite ao investigador, obter mais informações descritivas sobre a organização e todo o seu funcionamento, conhecendo a realidade existente, tendo como olhar crítico, na Avaliação da Formação. Alguns dos documentos reflexivos encontram-se no quadro abaixo:

<b>Nº</b>	<b>Documentos Analisados</b>	<b>Objetivos</b>
<b>1</b>	Documentos da Empresa: Historial e datas relevantes	Enquadrar a caracterização da entidade: visão, missão, prioridades estratégicas, princípios, principais serviços.
<b>2</b>	Manual da Qualidade da Empresa	Identificar as instalações, política de qualidade, rede de processos e descrição dos mesmos.
<b>3</b>	Catálogo de Formações efetuadas na empresa	Identificar as áreas de formação ministradas e perceber a informação apresentada em cada área de formação.
<b>4</b>	Site da Conde Trigo, Lda (www.condetrigo.pt)	Caracterizar a Organização
<b>5</b>	Manuais de cursos existentes na empresa	Conhecer os objetivos e conteúdos de cada curso.
<b>6</b>	Dossier técnico pedagógico dos cursos	Conhecer todos os procedimentos adotados na gestão dos cursos; instrumentos necessários para a construção dos mesmos; Melhorias possíveis a adotar; Consultar os programas, planos de sessão (Apêndice 7) métodos de avaliação utilizados, recursos didáticos, entre outros.
<b>7</b>	Manuais das Plataformas de Gestão da Formação Profissional	Conhecer e compreender através dos manuais da plataforma (SIGO) como se faz a gestão da formação; Emissão de Certificados (Apêndice 13) através da plataforma SIGO (Anexo 3); Elaboração de testes de avaliação na plataforma MOODLE (Apêndice 9); Elaboração de planos de sessão (Apêndice 10) na plataforma DGERT.
<b>8</b>	Pesquisa Documental da Formação	Pesquisar sobre o Relatório de Avaliação da Formação.
<b>9</b>	Manual da Qualidade Formativa	Compreender todos os processos inerentes à gestão da formação: direitos e deveres dos formandos e formadores;

		inscrições para formação; avaliação; entre outros.
10	Sites inerentes à formação profissional	Analisar os sites no âmbito da formação profissional, no sentido de acompanhar a legislação em vigor, candidaturas e respetiva legislação, entre outros (POPH, QREN, ANQEP, DGERT).
11	Quadro Nacional de Qualificações	Associar a escolaridades dos formandos inscritos para as formações ao nível do Quadro Nacional de Qualificações.
12	Catálogo Nacional de Qualificações	Consultar os referenciais de formação inerentes a cada UFCD.
13	Base de dados da Formação	Elaborar Base Dados dos Formandos das respetivas formações ocorridas.

**Quadro 4.** Documentos Recolhidos na Pesquisa Documental

### 3.2. ENTREVISTA

Esta técnica de investigação, a entrevista, foi aplicada à responsável pelo Departamento de Formação da organização, com o objetivo de perceber todos os procedimentos inerente à gestão da formação no desenvolvimento de ações de formação e como se processa a avaliação da formação.

Como refere De Ketele, o que faz a especificidade da observação em relação à entrevista não é a diligência em si mesma mas o objeto da diligência: a entrevista tem por objeto principal o discurso do sujeito, enquanto a observação tem por objetivo principais comportamentos observáveis (De Ketele, 1999:24). De um modo geral, a entrevista pode ser definida como:

“um método de recolha de informações que consiste em conversas orais, individuais ou de grupo, com pessoas selecionadas cuidadosamente, a fim de obter informações sobre factos ou representações, cujo grau de pertinência, validade e fiabilidade é analisado na perspetiva dos objetivos da recolha de informações (De Ketele, 1999:22).

Como refere Cervo e Bervian (1983:158), “não é uma simples conversa. É conversa orientada para um objetivo definido: recolher, através do interrogatório do informante, dados para a pesquisa”. Esta técnica, consiste, “numa conversa intencional, geralmente entre duas pessoas, embora por vezes possa envolver mais pessoas, dirigida por uma das pessoas, com o objetivo de obter informações sobre a outra.” (Bogdan & Biklen, 1994:134)

As entrevistas, podem variar consoante o seu grau de estruturação. Algumas, podem ser de natureza aberta, centram-se em questões gerais, outras podem ser de natureza estruturada, não estruturada e semiestruturada.

“Mesmo quando se utiliza um guião, as entrevistas qualitativas oferecem ao entrevistador uma amplitude de temas considerável, que lhe permite levantar uma série de tópicos e oferecem ao sujeito a oportunidade de moldar o seu conteúdo.” (Bogdan & Biklen, 1994.135)

A entrevista foi realizada à responsavel pelo Departamento de Formação, ocorrendo no dia 16 de julho de 2015, sendo orientada segundo um guião de entrevista (Apêndice1), constituído por um conjunto de 19 questões de natureza aberta, estando disponível a sua transcrição no (Apêndice 2).

### **3.3. INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO**

Outra das técnicas de recolha de dados utilizada nesta investigação foi o inquérito por questionário via online, que serviu para inquirir os formandos que frequentaram alguns cursos modulares certificados<sup>16</sup>, com o objetivo de recolher informação útil e necessária à avaliação da formação.

De salientar, que neste questionário procurou-se respeitar o anonimato, sendo que a informação recolhida foi tratada internamente sem divulgação para o exterior dos nomes daqueles que aceitaram colaborar neste estudo, sendo este evidenciado no enunciado do inquérito por questionário.

Numa primeira parte do questionário (Apêndice 3), procurou-se elaborar um pequeno enquadramento das características do inquirido, através de algumas questões de variáveis independentes<sup>17</sup> que irão ser fundamentais para relacionar com outras variáveis. Assim, sendo, nesta primeira fase do questionário foram incluídas questões no que respeita, à idade, à escolaridade, situação profissional e outras relacionadas com experiências formativas.

As questões posteriores a estas no questionário, pretendiam recolher informações sobre a experiência de frequência de ações de formação frequentadas, tais como:

- Costuma frequentar ações de formação?
- Quais as modalidades de formação que costuma frequentar?
- Considera a formação profissional necessária?
- Quais as mudanças verificadas após a conclusão da(s) formação(ões)?
- Quais os motivos pelos quais não considera a formação importante?

---

<sup>16</sup> Num leque de grande dimensão de cursos, tivemos de selecionar apenas alguns, para a nossa investigação. Assim, estes cursos selecionados foram escolhidos através de uma amostragem por clusters, na qual os cursos sorteados fazem parte do nosso estudo.

<sup>17</sup> As variáveis independentes, são variáveis que afetam outras variáveis, mas que não precisam de estar relacionadas entre si, designadas também por, variáveis de entrada. Como por exemplo as variáveis como o sexo e a idade.

Através deste questionário tentou-se também perceber um pouco do percurso formativo dos formandos, como por exemplo na questão "8. Costuma frequentar ações de formação?", na questão "8.1. Se sim, quais modalidades de formação que costuma frequentar?" e por último na questão "9. Considera a formação profissional necessária?" Através deste conjunto de questões, tentamos perceber se os formandos frequentam ações de formação, se estas são de natureza financiada, não financiada, se são promovidas pela entidade patronal (no caso dos formandos empregados), ou se são promovidas pelo IEFP/Centro de Emprego (no caso dos formandos desempregados).

Outras questões como por exemplo a questão "10. Indique o seu grau de concordância com as seguintes afirmações", foi acompanhada por uma escala de concordância, sendo que, classificava as respostas desde Concordo Completamente até Discordo Completamente, e a questão "11. Mudanças verificadas após a conclusão da(s) formação(ões).", foram questões que nos permitiram compreender e analisar as motivações, fatores e/ou razões que levavam os formandos a frequentar as ações de formação; compreender as mudanças verificadas, caso existam, aquando da frequência da formação; compreender se existiu a progressão na carreira (no caso dos formandos empregados) e a compreender se existiu uma re(integração) no mercado de trabalho (no caso dos formandos desempregados).

De salguardar que o questionário foi realizado com perguntas de natureza fechada, de modo a otimizar o tempo de resposta, dando uma maior amplitude das variáveis através da opção "Outra. Qual?", disponível em perguntas nas quais se justificava tal facto. O inquérito por questionário, contempla um conjunto de perguntas fechadas que nos permitem obter respostas mais concretas e imediatas, tentando aferir um maior número de informações ao estudo.

Esta técnica de recolha de dados, denominada por Inquérito por Questionário, consiste em:

"colocar a um conjunto de inquiridos, (...), uma série de perguntas relativas à sua situação social, profissional ou familiar, às suas opiniões, à sua atitude em relação a opções ou a questões humanas e sociais(...)" (Quivy & Campenhoudt, 1992:190).

A aplicação dos inquéritos por questionário teve um papel muito importante nesta investigação pois é através dele que se poderá tirar ilações relevantes no que concerne à avaliação da formação.

Foram alvo deste inquérito, um total de 81 formandos que frequentaram as formações modulares certificadas num leque de 6 cursos (sorteio dos cursos utilizando um gerador de

números aleatórios acessível pela internet - Amostragem por Clusters<sup>18)</sup>, tendo respondido ao questionário uma percentagem de 34,5% como se pode comprovar pelo quadro abaixo apresentado:

**Quadro.5 Formações Modulares Cetificadas frequentadas pelos formandos desta Investigação**

Área de Educação e Formação	Unidade de Formação de Curta Duração	Carga Horária	Nº Ações
<b>811- Hotelaria e Restauração</b>	Gestão da Qualidade	25H	1
	Liderança e Gestão de Equipas	50H	2
	Organização e Gestão da Qualidade	25H	1
<b>521- Metalurgia e Metalomecânica</b>	Eletricidade Geral	50H	1
	CAD 3D: Peças e Conjuntos Simples	25H	1
<b>862- Segurança e Higiene no Trabalho</b>	Fundamentos Gerais de Segurança no Trabalho	25H	1

Em suma, importa ainda referir que os inquéritos por questionários foram aplicados aos formandos, depois do termino da formação passados 6 meses a 2 anos dos cursos anteriormente mencionados no quadro. O questionário foi enviado via email (Apêndice 4), para cada um dos formandos, que se tornava imprescindível a sua colaboração no preenchimento do mesmo, para nos ajudar a melhorar a formação, sempre com exatidão e profissionalismo. Assim, através deste questionário tentamos perceber de que forma é que a frequência nos vários cursos mencionados possibilitou ou não a melhoria, a nível de emprego/trabalho, a progressão

<sup>18)</sup> Método de Amostragem por Clusters é um método de amostragem aleatória para selecionar clusters, isto é, para selecionar unidades primárias, que foi o caso nesta investigação, para selecionar os cursos/unidades de formação de curta duração, pois o universo de UFCD era muito grande.

na carreira (no caso dos formandos empregados) ou até mesmo a própria re(integração) no mercado de trabalho (no caso dos formandos desempregados).

#### **4. TÉCNICAS DE ANÁLISE DE DADOS**

##### **4.1. ANÁLISE DE CONTEÚDO**

A técnica de análise de dados, análise de conteúdo, é uma técnica que ocupa um lugar cada vez maior na investigação social, pois a análise de conteúdos, “oferece a possibilidade de tratar de forma metódica informações e testemunhos que apresentam um certo grau de profundidade e de complexidade (...) (Quivy & Campenhoudt, 1992:225).

Na maioria das vezes, todos os dados quantitativos existentes, estão sujeitos a uma análise de conteúdo, para que se possa desconstruir os significados estatísticos, padrões em relação aos dados e os respetivos significados. Neste sentido, uma das principais vantagens desta técnica de análise de dados, consiste exatamente na possibilidade de obter conhecimento sobre um diverso conjunto de factos muito mais vasto do que a que se poderia investigar apenas diretamente.

No contexto da nossa investigação, a análise de conteúdo será retratada, com o intuito de analisar os dados recolhidos, alcançando conclusões significativas através de um discurso atento e crítico. Na nossa investigação, efetuamos a análise da entrevista realizada à pessoa responsável pelo departamento de formação, analisando as respostas dadas de acordo com o intuito da nossa investigação, a avaliação da formação.

Desta forma, o recurso à técnica de análise de conteúdo permite compor um cruzamento de informações resultantes dos dados obtidos na investigação com as informações obtidas através de outros métodos de recolha de dados no terreno, contribuindo, assim, para ampliar o objetivo da investigação e interpretar e validar os métodos de investigação.

Assim, depois de recolhidas as diversas informações através das diferentes técnicas e métodos de investigação, devemos proceder à fase de verificação e sistematização dos resultados, com vista a uma análise cuidadosa e minuciosa para posteriormente elaborar uma reflexão crítica sobre a investigação em curso.



## 4.2. ANÁLISE ESTATÍSTICA

Os dados relativos ao inquérito por questionário foram analisados e tratados estatisticamente, no Microsoft Excel (Apêndice 5) de forma a criar resultados reais e os mais válidos possíveis.

Contudo, importa ressaltar que os dados não podem ser estudados e analisados isoladamente, por isso, têm de existir na visão e análise do próprio investigador, o contexto no qual são realizados e uma capacidade de análise crítica, capaz de estar para além dos resultados obtidos.

As informações relativas ao inquérito por questionário, foram devidamente analisadas e organizadas, de maneira a melhor compreender a recolha de dados, relativos ao estudo em causa.

Para analisar o inquérito por questionário foi necessário proceder a uma codificação dos dados recolhidos. Segundo Gerhardt e Silveira (2009:81) “codificação é o processo pelo qual os dados brutos são transformados em símbolos que possam ser tabulados. Isso pode ocorrer antes ou após a coleta”. A codificação ocorre geralmente em levantamentos em que os inquéritos por questionário são constituídos por perguntas de natureza fechada, cujas alternativas de respostas estão associados a códigos impressos no próprio questionário, como podemos verificar de acordo com os exemplos abaixo indicados:

Nome

Email \*

**1.Sexo**

Feminino

Masculino

**2.Idade \***

**3.Habilitações Literárias \***

9ºAno

12ºAno

Licenciatura

Mestrado

Outro

**Fig.8.** Exemplo das perguntas codificadas no inquérito por questionário

Os dados obtidos no inquérito por questionário foram tratados no Microsoft Excel, como já referido anteriormente, como se pode comprovar no (Apêndice 5). As respostas foram codificadas de “0” (quando não assinala uma cruz).

As perguntas que exigiam aos inquiridos colocarem resposta numa escala de 1 a 5 (sendo que 1 correspondia ao mais importante e por sua vez, 5 correspondia ao menos importante), como se pode verificar no Apêndice 5. Desta forma, torna-se mais acessível o tratamento e o cruzamento das variáveis, bem como o cruzamento de outras técnicas úteis à recolha de dados.

## **5. DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES REALIZADAS NO ESTÁGIO**

Todas as atividades realizadas no estágio foram ferramentas fundamentais para a realização de todo o nosso trabalho, servindo-nos de um enorme suporte para a investigação.

De modo a melhor conseguirmos registar todo o leque de atividades desenvolvidas ao longo deste estágio, foi criado um template com os dias da semana e as atividades realizadas nos mesmos (Apêndice 6) onde todas as semanas, a estagiária descrevia a atividades realizadas na organização.

O estágio realizado era de natureza curricular com a duração total de 450H, por conseguinte, perfazia um total de 14 Horas, nos dois dias que eram dedicados à realização do estágio. O estágio teve uma duração de um período de 9 meses (de outubro de 2014 a junho de 2015), foram desenvolvidas inúmeras atividades, no que concerne à avaliação da formação.

De modo a melhor compreender as atividades desenvolvidas no estágio curricular, estas irão ser destacadas como atividades fundamentais de estágio, pois são estas que se reportam à investigação.

### **5.1. ATIVIDADES FUNDAMENTAIS DO ESTÁGIO CURRICULAR**

- ❖ Pesquisa, leitura e análise da documentação existente na entidade acolhedora e bibliográfica;
- ❖ Identificação da legislação nacional que regulamenta a formação profissional;
- ❖ Identificação e análise dos vários modelos associados à avaliação da formação;
- ❖ Elaboração da planificação da atividade formativa, calendarização, planos de sessão, manuais de formação, programas de formação, planificação de cursos de formação;
- ❖ Realização de Relatórios Finais de Avaliação da Formação (Apêndice 12);
- ❖ Elaboração de Base de Dados da Formação;
- ❖ Criação de questionários de avaliação da formação;

- ❖ Construção dos materiais para o dossier técnico pedagógico (folhas de presenças, planos de sessão, programas de formação, cronogramas (Apêndice 8), manuais de formação (Apêndice 11);
- ❖ Emissão de Certificados de formação profissional na Plataforma SIGO;
- ❖ Manuseamento da Plataforma MOODLE;
- ❖ Elaboração de documentos necessários à certificação da DGERT;
- ❖ Submissão de documentos referentes à formação, na plataforma DGERT;
- ❖ Organização e manutenção permanente dos dossiers técnicos pedagógicos das formações;
- ❖ Elaboração da entrevista e consequente aplicação à responsável pelo Departamento de Formação;
- ❖ Análise dos inquéritos por questionário e da entrevista.

## 5.2. OUTRAS ATIVIDADES

Ao longo do período de estágio curricular, foi ainda desenvolvido as seguintes atividades:

- ❖ Preparação dos dossiers de formação;
- ❖ Organização/Atualização da Base de Dados das formações; notas de selecção (Anexo 1), fichas de inscrições dos formandos (Anexo 2);
- ❖ Realização de testes de avaliação na plataforma Moodle;
- ❖ Elaboração de apresentação de cursos de formação;
- ❖ Elaboração de corrigendas de avaliação;
- ❖ Arquivo de documentos da formação;
- ❖ Elaboração de Fitas de Identificação (Apêndice 14) para os formandos: com o nome e deveres dos mesmos;
- ❖ Elaboração dos manuais de direitos e deveres dos formandos e formadores;

Depois de evidenciarmos as atividades realizadas no estágio curricular, importa referir que, como estagiária, no início foi um pouco difícil aferir todos os procedimentos das práticas formativas, sendo que alguns não se encontravam implementados, como por exemplo, a avaliação da formação. Daí ser necessário e fulcral a criação e implementação do processo avaliativo da atividade formativa.

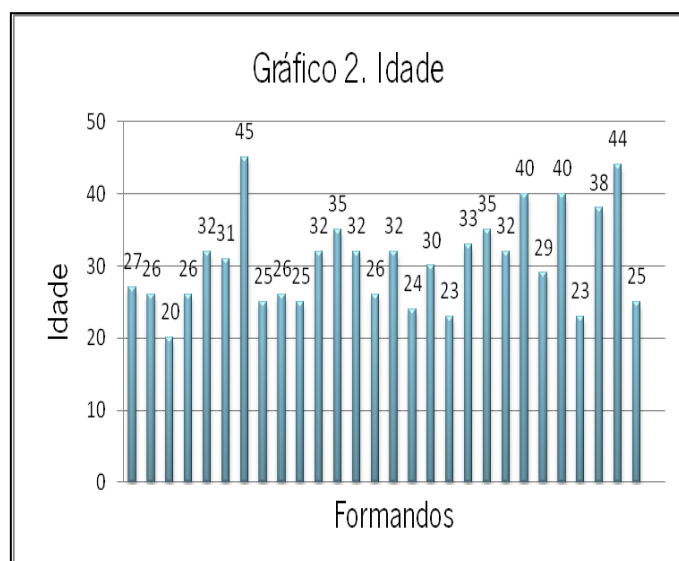
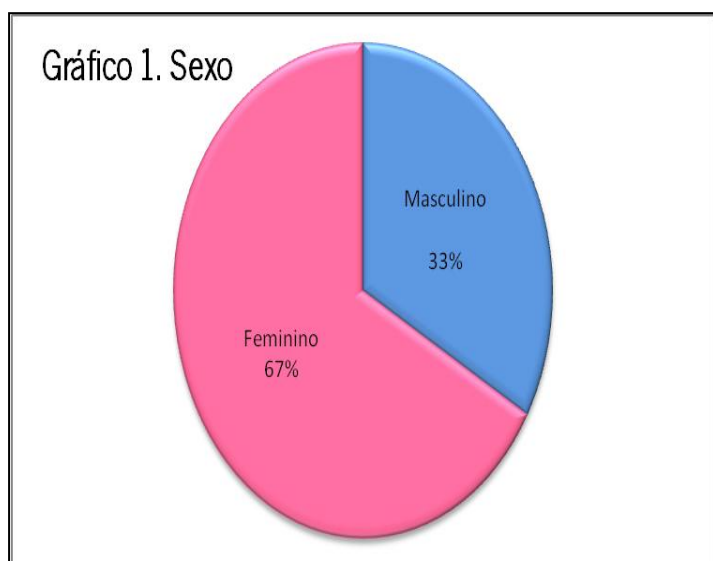
## IV- APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE DADOS

Depois de explícito o contexto organizacional e de todo o envolvente deste trabalho, bem como as escolhas metodológicas, como as abordagens de correntes teóricas sobre a temática da avaliação da formação, eis que se encontram reunidas as condições necessárias e suficientes para proceder efetivamente à análise e discussão dos resultados obtidos ao longo deste trajeto.

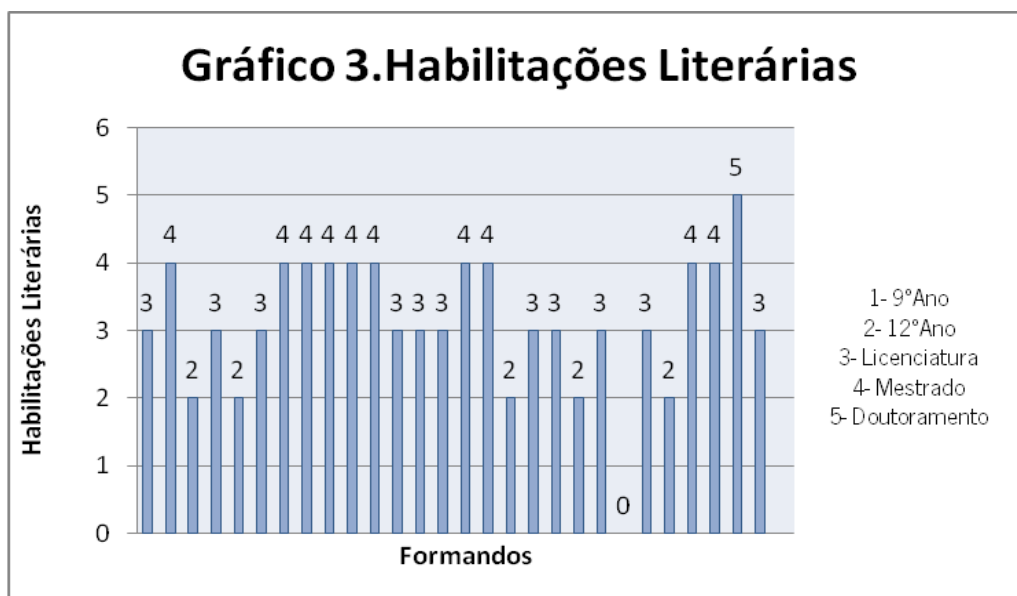
### 1. CARACTERIZAÇÃO DOS FORMANDOS

Passemos à análise mais minuciosa dos dados obtidos através da aplicação do inquérito por questionário aos formandos que frequentaram as formações modulares certificadas na organização.

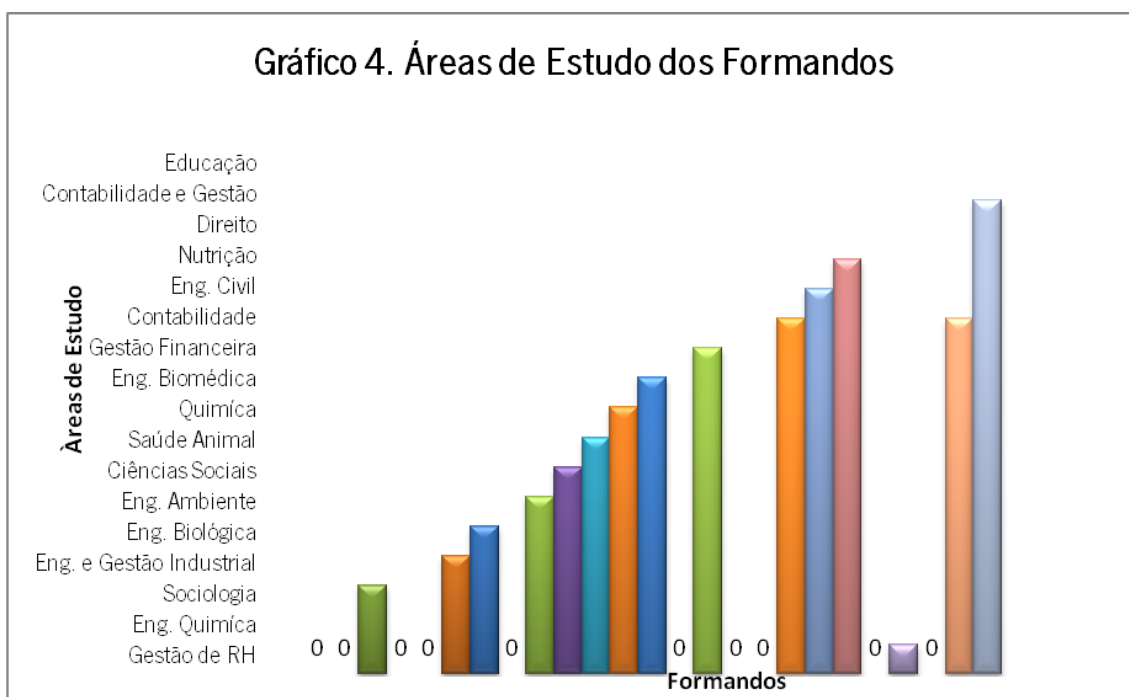
Responderam ao inquérito, 28 formandos, dos quais representam 67% do sexo feminino, e 33% do sexo masculino, como podemos comprovar pelo Gráfico 1, com idades maioritariamente compreendidas entre os 20 e os 30 anos, seguida das faixas etárias entre os 30 e os 40 anos de idade. Com menor representatividade têm as idades compreendidas entre os 40 e os 45 anos de idade (Gráfico 2).



No que concerne às Habilitações Literárias dos formandos (Gráfico 3), verificamos que maioritariamente possuem habilitações de nível superior, de Licenciatura (11 formandos), seguidamente o grupo com maior número de formandos centra-se em habilitações de Mestrado (10 formandos), já com um nível mais inferior, com o 12º Ano (5 formandos), em contrapartida, verificamos que, apenas 1 formando, possui o nível de Doutoramento. Como podemos visualizar, obtivemos uma não resposta, no que diz respeito às habilitações literárias.

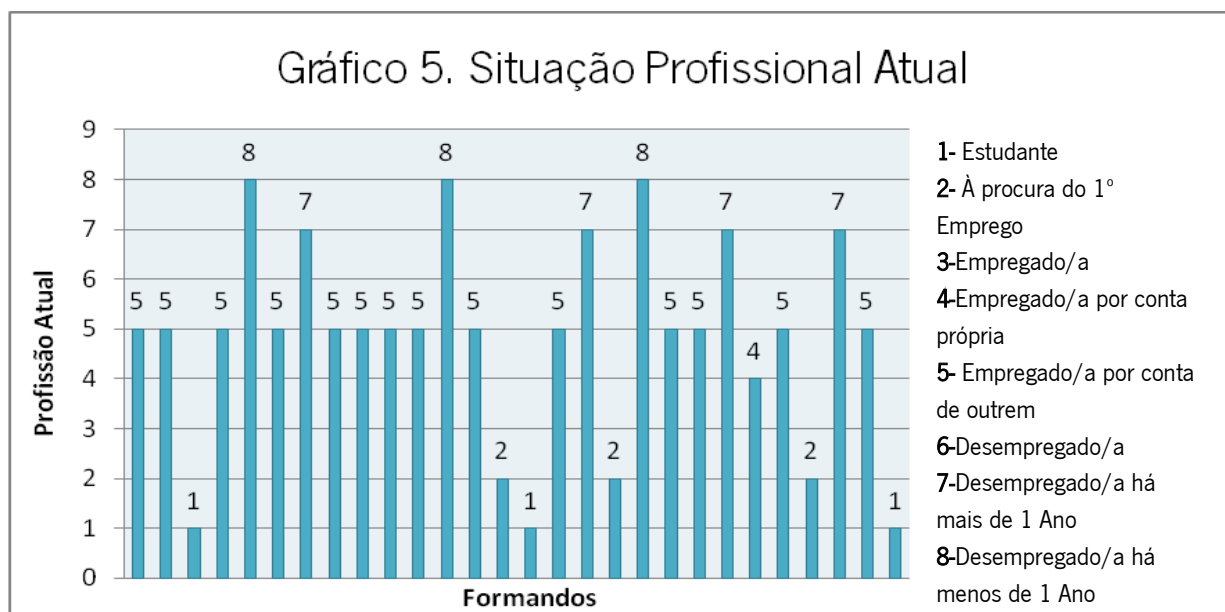


Ainda relativamente à idade e às habilitações literárias, podemos concluir que os formandos que frequentaram as formações modulares certificadas, nestes cursos, são maioritariamente formandos com idades compreendidas entre os 20-30 anos e com níveis de escolarização superiores (Licenciatura e Mestrado).



No que concerne às áreas de estudo dos formandos que frequentaram a formação, podemos verificar que as áreas de estudo são distintas (Gráfico 4), sendo que a maioria dos formandos centram-se nas áreas de “Engenharias” (6 formandos), mas também áreas como as “Economia, Gestão e Contabilidade” (4 formandos) “Saúde” (2 formandos), “Direito” (2 Formandos) e “Ciências” (2 Formandos) e Ciências Sociais (1 formando). Dado que esta

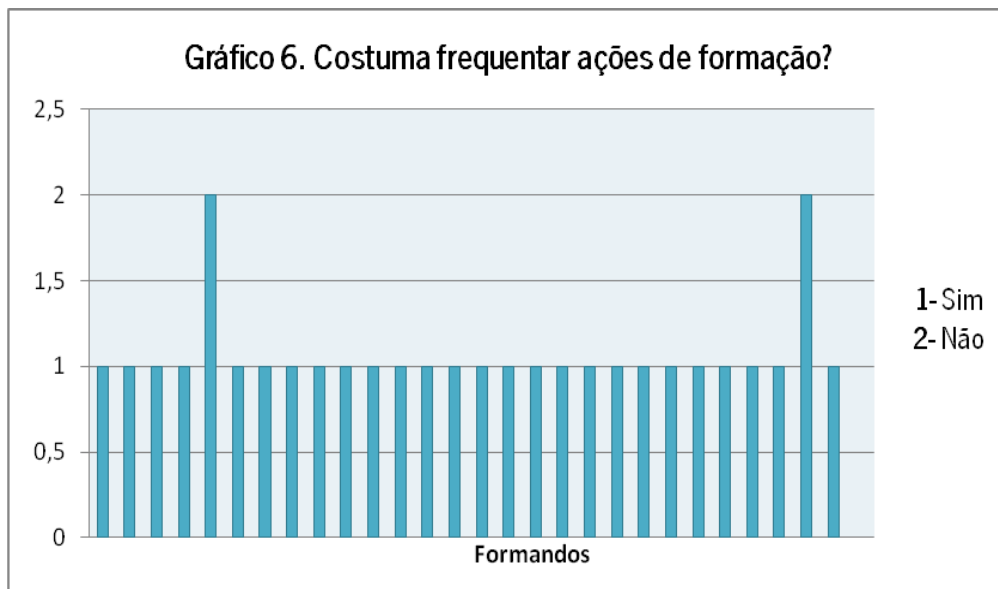
questão se tratava de uma “questão aberta”, houve um número elevado de formandos que não respondeu com um valor total de 39%, sendo que 61% respondeu a esta questão.



Relativamente à situação profissional atual dos formandos inquiridos (Gráfico 5), verificamos que a maior parte estava empregado (por conta própria e por conta de outrem) com um total de 15 formandos, com uma percentagem de 54%. Por sua vez, e com um valor bastante significativo, com um total de 10 formandos encontram-se numa situação de desemprego (incluindo os indivíduos “à procura do 1º emprego”, “desempregado/a há menos de 1 Ano” e “desempregado/a há mais de 1 Ano” que também se inserem na categoria de “desempregado”, perfazendo um valor de 36% dos 28 inquiridos. Na situação de estudante, encontram-se, apenas 10% dos inquiridos.

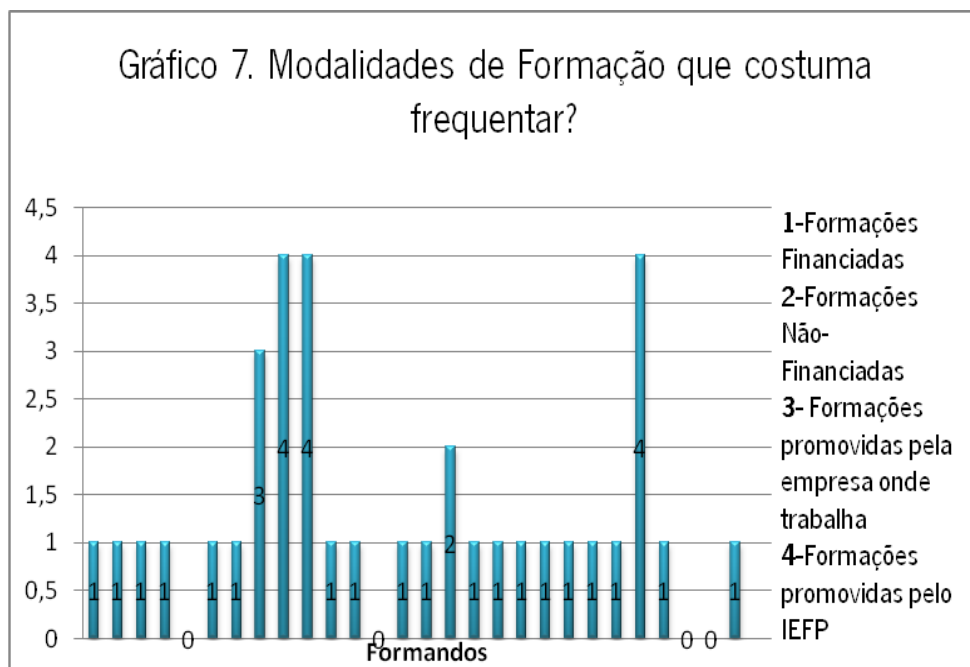
## 2. Percurso Formativo dos Formandos

No que refere ao percurso formativo dos formandos inquiridos, tentamos compreender se os formandos costumam frequentar ações de formação, quais as modalidades de formação que costumam frequentar e se a formação profissional é necessária ou não na opinião dos mesmos.



Como podemos verificar de acordo com o (Gráfico 6), a maioria dos formandos costumam frequentar ações de formação, com uma percentagem de 93% das respostas positivas, sendo que apenas 7% das respostas correspondem há não frequência de ações de formação.

No que respeita no percurso formativo dos formandos, as modalidades de formação que os inquiridos costumam frequentar são na sua maioria, formações financiadas, obtendo uma percentagem de 68% das respostas (19 formandos).



Por sua vez, a modalidade de formações promovidas pelo Centro de Emprego/IEFP, obteve 11% das respostas dos formandos. Ainda, nas modalidades de formações promovidas pela empresa

onde trabalha e formações não financiadas, obtiveram apenas 1 resposta em cada uma, com 7% das respostas. Não deixando de realçar que nesta questão obtivemos “não - resposta”, com uma percentagem de 14% das respostas (4 formandos).

No que respeita, à opinião dos formandos acerca da formação profissional ser necessária ou não, através do (Gráfico 8), podemos visualizar a notória opinião dos mesmos, com uma percentagem de 100% das respostas de carácter positivo. Consideram a formação profissional necessária, até descrevem-na como sendo: uma mais – valia, bastante necessária, aumenta as capacidades e habilitações, contribuindo para atualização de conteúdos, tornando profissionais mais aptos, contribui para a formação pessoal, e é a forma de nos mantermos atualizados, garantindo uma maior produtividade e qualidade de trabalho, permite a aquisição de novas competências e/ou

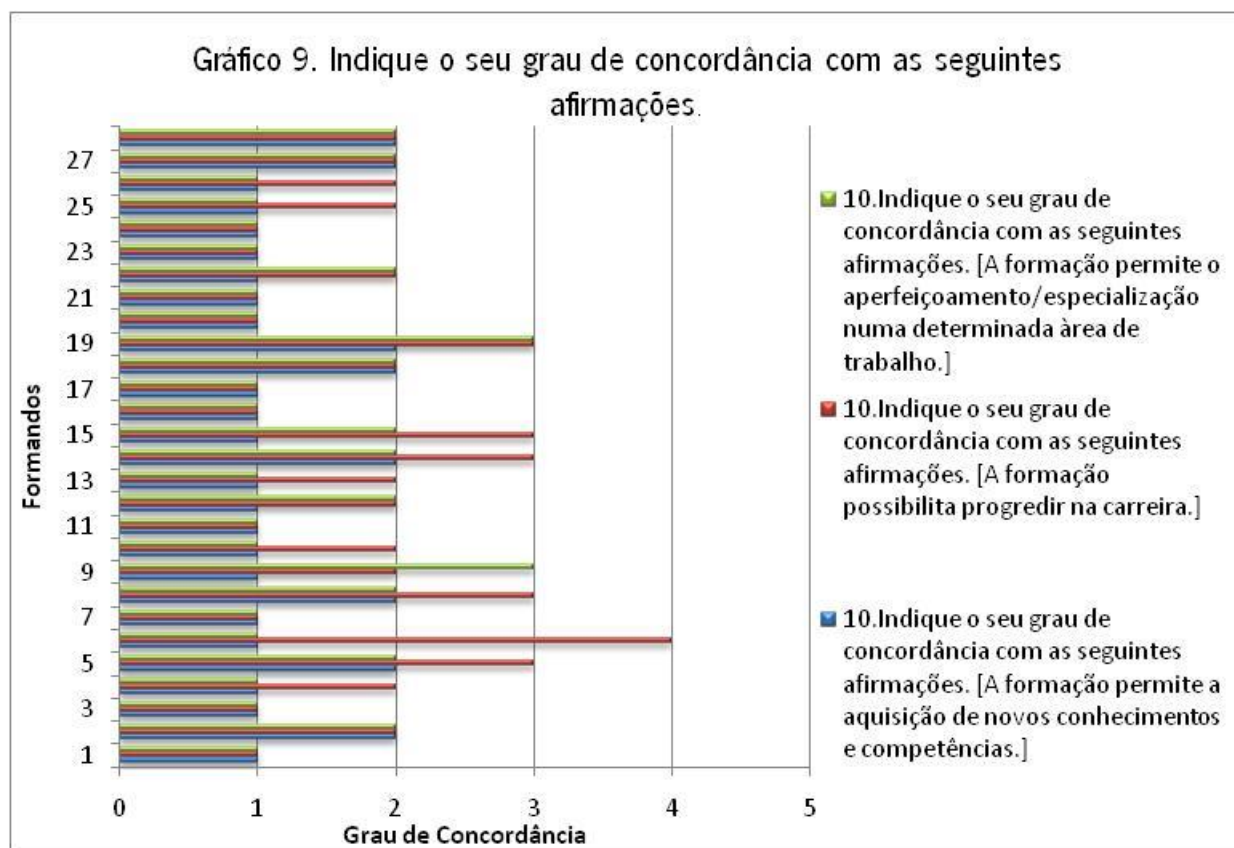


aperfeiçoamento de competências já adquiridas. A formação profissional pode servir para preencher lacunas formativas do profissional, bem como servir para que o profissional possa atualizar conhecimentos e competências técnicas.

### 3.AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO/FORMANDOS

Numa das questões, realizadas no inquérito por questionário (Questão 10), perguntamos aos formandos inquiridos, qual o seu grau de concordância com as seguintes afirmações, que vamos poder visualizar o seu resultado. A escala de concordância nestas questões que se seguem, correspondia respetivamente, 1- Concordo Completamente; 2- Concordo; 3- Não Concordo nem discordo; 4- Discordo e 5- Discordo Completamente.

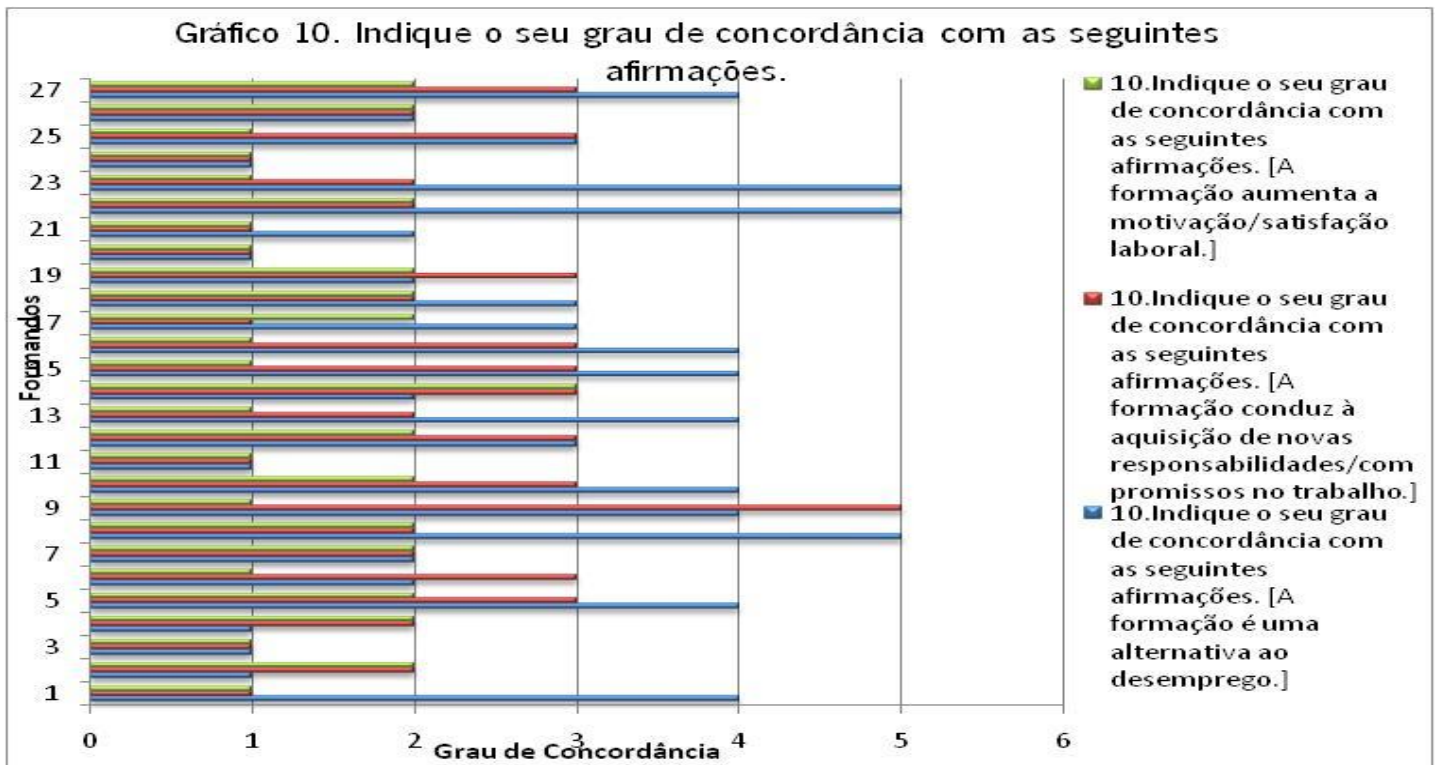




Como podemos verificar através do (Gráfico 9), de acordo com a afirmação “A formação permite o aperfeiçoamento/especialização numa determina área de trabalho”, a maioria dos formandos (16 formandos) respondeu que “concordo completamente” com esta afirmação, havendo outras opiniões, em que apenas respondem “concordo”, perfazendo um total de (10 formandos), por último, apenas com (2 formandos) exprimem que “não concordo nem discordo” desta afirmação.

Já noutra afirmação, “A formação possibilita progredir na carreira.”, as respostas foram muito diversas, assim, podemos concluir de acordo com o (Gráfico 9), que a maioria dos inquiridos (12 formandos), apenas “concordo” com esta afirmação, sendo que (10 formandos) responderam “Concordo Completamente” com a afirmação, de um outro modo, a resposta “Não concordo nem discordo” obteve um valor de (5 formandos), e apenas (1 formando) mencionou que a sua resposta seria “Discordo” com esta afirmação.

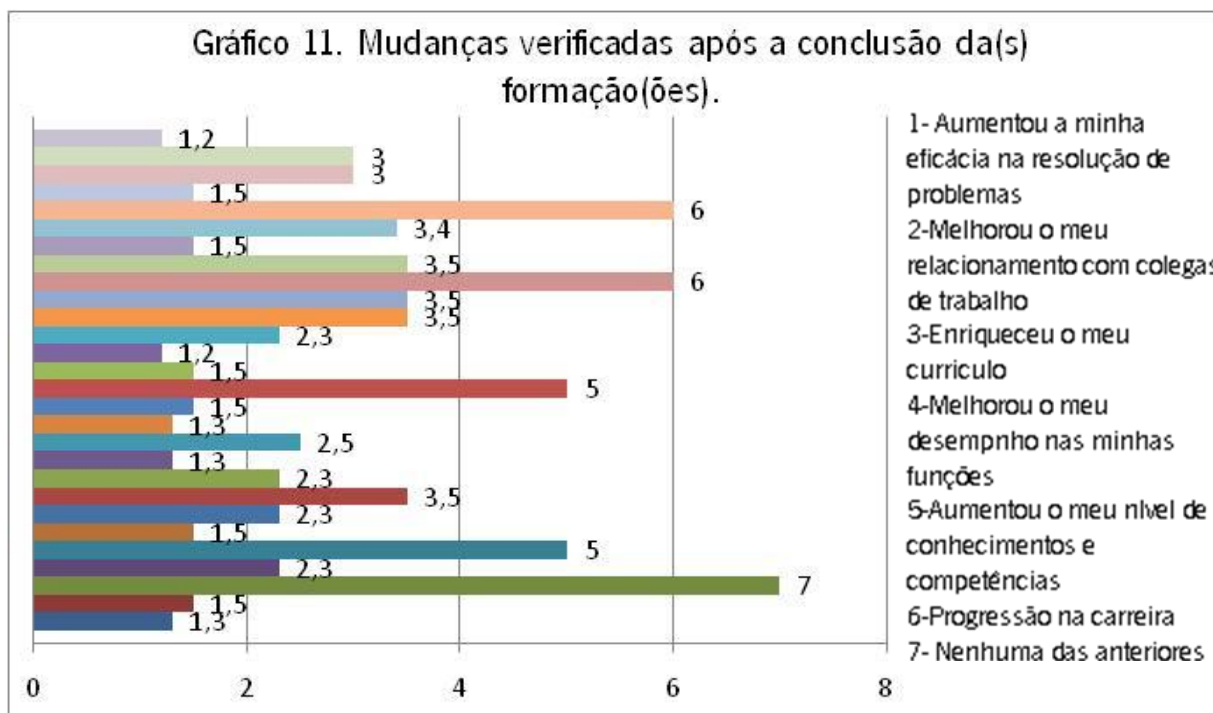
A afirmação, “A formação permite a aquisição de novos conhecimentos e competências.”adquiriu valores muito visíveis, em que a resposta “Concordo Completamente” obteve (20 formandos) a maioria dos inquiridos e a resposta “Concordo” dispôs de (8 formandos).



Podemos verificar através do (Gráfico 10), relativamente à afirmação “A formação aumenta a motivação/satisfação laboral.”, os inquiridos responderam a esta afirmação “Concordo” com a obtenção de (14 formandos), não muito distante ficou a opção de resposta “Concordo Completamente” com (13 formandos) e apenas (1 formando) optou pela resposta “Não concordo nem discordo” a esta afirmação.

No que concerne à afirmação “A formação conduz à aquisição de novas responsabilidades/compromissos no trabalho”, esta questão obteve respostas muito dispersas, pois com um número igual de formandos (ambas com 10 formandos), a sua maioria com uma percentagem de 71% das respostas “Concordo” e “Não concordo nem discordo”, já com um valor mais reduzido de apenas (7 formandos) obteve a resposta “Concordo Completamente” e por fim, com apenas (1 formando) obteve a resposta “Discordo Completamente” com esta afirmação, num total de 28 inquiridos a este questionário.

A afirmação “A formação é uma alternativa ao desemprego”, foi uma das afirmações que teve uma maior diversidade de respostas, estando inserida em todos os graus de concordância, assim, segundo os formandos, esta afirmação obteve com maior número de (8 formandos) a resposta “Discordo”, seguindo-se com ambas (6 formandos cada) as respostas “Concordo Completamente” e “Concordo”, com um número de (5 formandos) a resposta “Não concordo nem discordo” e por último a resposta “Discordo Completamente”. Pode-se mesmo dizer que é uma afirmação com uma grande variedade de respostas.

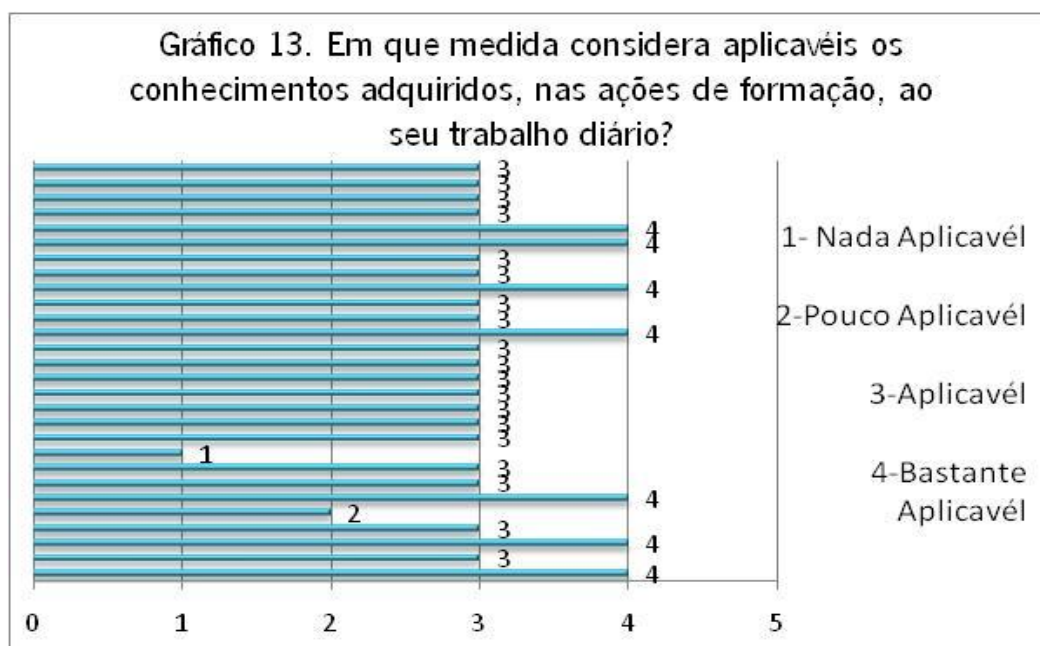


No que respeita às mudanças verificadas após a conclusão da formação, nos sujeitos inquiridos, é visível através do (Gráfico 11), que a mudança com maioria das respostas foi “Enriqueceu o meu currículo”, com 14 votos, seguidamente, encontra-se a resposta “Aumentou o meu nível de conhecimentos e competências” com 12 votos, com uma ligeira diferença de números, encontra-se a resposta “Aumentou a minha eficácia na resolução de problemas” com 11 votos. A resposta “Melhorou o meu relacionamento com colegas de trabalho” obteve 7 votos, com 2 votos apenas obteve a resposta “Progressão na carreira” e com 1 voto em cada uma respetivamente, a resposta “Melhorou o meu desempenho nas minhas funções” e a opção “Nenhuma das anteriores”.

Assim, podemos constatar que os formandos avaliam a formação da organização como sendo, enriquecedora para o currículo, aumentando o nível de conhecimentos dos formandos, permitindo a eficácia na resolução de problemas dos inquiridos.



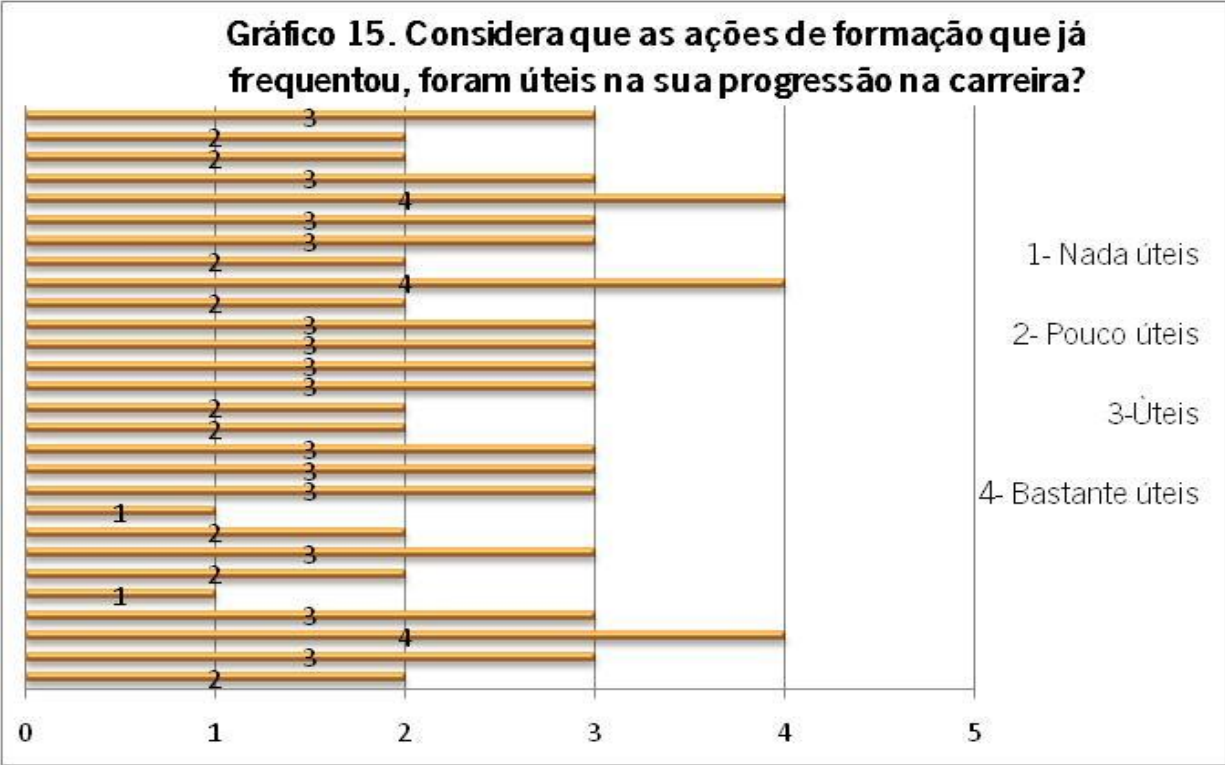
É bem visível através do (Gráfico 12), que os formandos consideram que os conteúdos das ações de formação que frequentaram, foram “Úteis”, com (18 formandos) com 68% das respostas, já noutro nível, consideram que os conteúdos foram “Bastante úteis” ao exercício da sua função. Apenas, com 1 voto (1 formando) considerou que os conteúdos foram “Pouco úteis”.



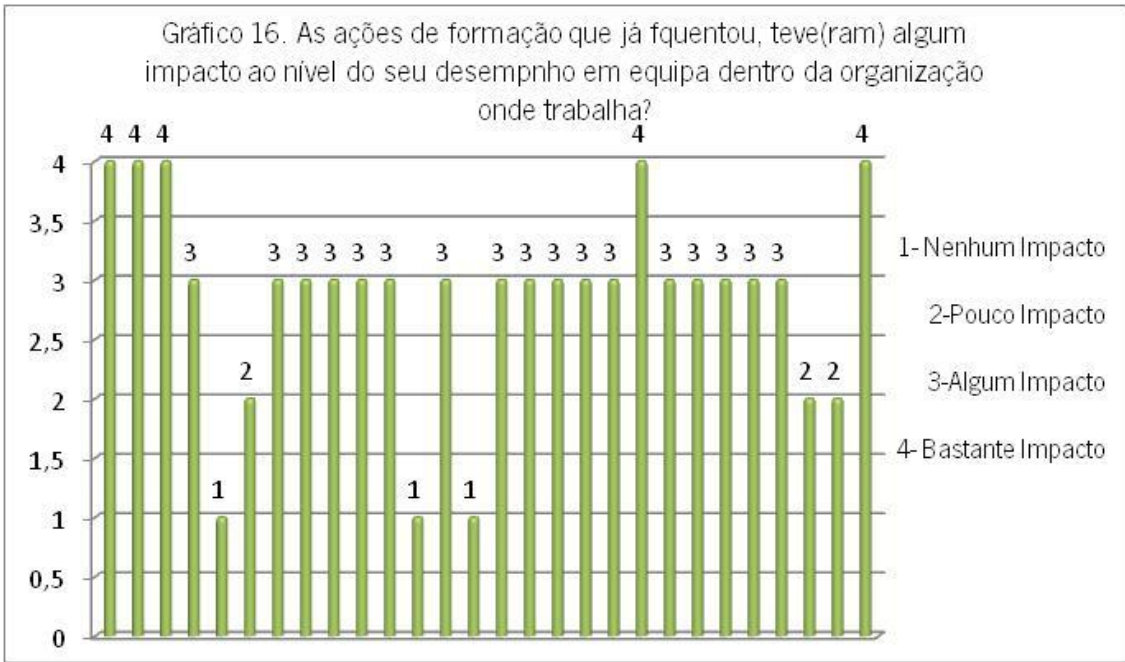
Questionamos aos formandos inquiridos, “Em que medida considera aplicáveis os conhecimentos adquiridos, nas ações de formação, ao seu trabalho diário?”, e os resultados estão presentes no (Gráfico 13), onde podemos constatar que a maioria dos formandos (19 formandos) considerou que são “Aplicáveis” obtendo 68% das respostas. Alguns formandos, considerou que os conhecimentos adquiridos na formação são “Bastante Aplicáveis” ao seu exercício diário. Apenas com (1 formando em cada) centram-se as respostas “Pouco Aplicável” e “Nada Aplicável”.



No que concerne à questão “Considera que as ações de formação que frequentou, foram úteis para o seu desenvolvimento profissional?”, podemos verificar através do (Gráfico 14), que a maior parte dos formandos com (18 formandos) com 68% das respostas, considerou que são “Úteis” a ação de formação que frequentou, enquanto que (9 formandos) consideram “Bastante úteis” e apenas (1 formando) considerou “Pouco úteis” a formação que frequentou para o seu desenvolvimento profissional.

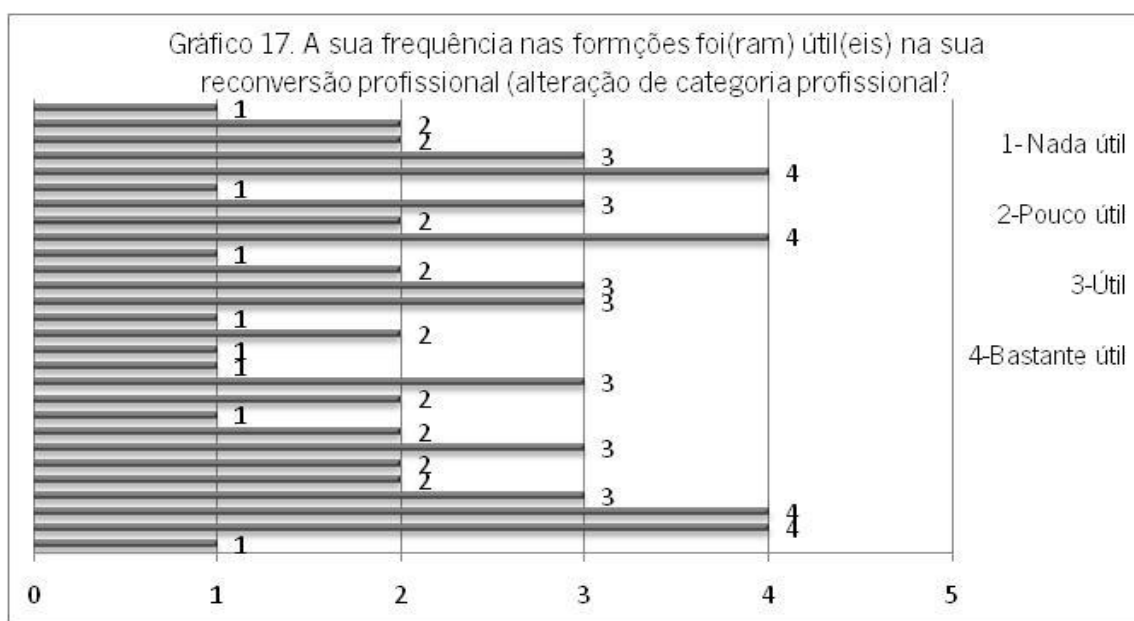


Perguntamos aos formandos inquiridos, se “Considera que as ações de formação que já frequentou, foram úteis na sua progressão na carreira?”, verificam pelo (Gráfico 15), que a sua maioria (14 formandos) considera que as ações de formação foram “úteis” para progredir na carreira. Já outros formandos partilham de outra opinião, assim, (9 formandos) centram-se na resposta “Pouco úteis”, por oposição, com (3 formandos) consideraram que as ações foram “Bastante úteis”, e com apenas (2 formandos) na resposta “Nada úteis” para a progressão na carreira.





No (Gráfico 16) é visível os resultados esbatidos na que respeita à questão “As ações de formação que já frequentou, tiveram algum impacto ao nível do seu desempenho em equipa dentro da organização onde trabalha?”, a maioria dos formandos (17 formandos) consideram que tiveram “algum impacto” as formações frequentadas, outros formandos partilham da opinião que tiveram “Bastante Impacto”. Já com igual número de formandos (3 formandos cada) consideram que tiveram “Pouco impacto” e “Nenhum impacto” as formações frequentadas, no que respeita o seu desempenho dentro da organização onde trabalha.

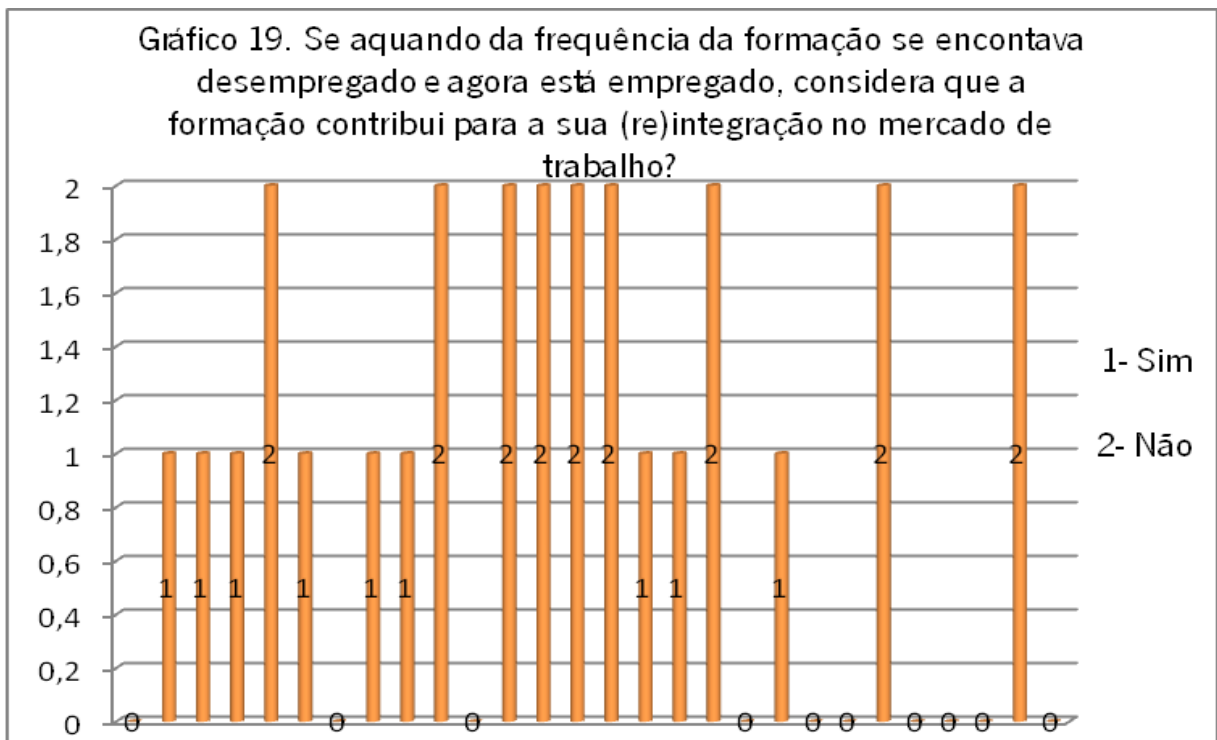


Relativamente à questão “A sua frequência nas formações foi(ram) útil(eis) na sua reconversão profissional (alteração de categoria profissional)?” é visível no (Gráfico 17) os resultados obtidos. Assim sendo, com um número de (9 formandos) consideram que foi “Pouco útil”, com (8 formandos) centram-se na resposta “Nada útil”. Já com outras opiniões distintas, verificamos que com (7 formandos) consideram “útil” e com (4 formandos) consideram que foi “Bastante útil” a formação na sua reconversão profissional.



Uma questão particularmente escolhida para inquiridos, que se encontrem em caso de desemprego, “No caso de se encontrar desempregado, considera que a formação poderá a vir ser útil na sua (re) integração no mercado de trabalho?”, os resultados são bem visíveis no (Gráfico 18), como podemos verificar, (13 formandos) consideram que é “útil”, já outros inquiridos (7 formandos) consideram que é “Bastante útil” a formação na (re) integração no mercado de trabalho, na caso de desempregados.

Por fim, apenas (1 formando) considera que é “Pouco útil”, os restantes (7 formandos), não responderam à questão.





É possível visualizar através do (Gráfico 18) os resultados obtidos, no que concerne à questão “Se aquando da frequência da formação se encontrava desempregado e agora está empregado, considera que a formação contribui para a sua (re) integração no mercado de trabalho?” Assim, de encontro com os resultados podemos constatar que (9 formandos) responderam que “sim” e outros mesmos (9 formandos) responderam que “não”. Os restantes formandos (10 formandos) não responderam à questão.

## **ANÁLISE DA ENTREVISTA**

Segundo a entrevista realizada à responsável pelo Departamento de Formação da empresa Conde Trigo, podemos constatar que a empresa presta serviços de auditoria, consultoria, higiene e segurança no trabalho e formação. A empresa desenvolve desde 2002 atividades formativas, ano em que foi acreditada pela INOFOR para o desenvolvimento de formação profissional. A Conde Trigo, possui um leque bastante significativo de áreas de formação, possuindo um processo atento no que respeita ao ciclo formativo, ou seja, circunscreve as fases desde a análise de necessidades, realização da formação, avaliação da formação, análise e melhoria do seu processo formativo.

A planificação e a gestão de todo o processo formativo são concebidas em conjunto, entre a responsável pelo departamento de formação e outro colaborador, responsável pelo planeamento empresarial. Na fase de seleção e recrutamento dos formandos, uma das prioridades da Conde Trigo é análise do histórico dos formandos, no caso das formações não-financiadas, no caso das formações financiadas, os formandos são recrutados pelo IEFP e a Conde Trigo.

A empresa gostaria de ver melhora no campo da formação a Norma ISO 9001, pois tem decaído até ao presente ano. Irá implementar todos os processos novamente, tendo em conta os requisitos da norma, consideram que melhoram todo o funcionamento, organização e serviços prestados. A entrevistada mencionou que o aspecto organizacional que foi melhorado, foi a avaliação da formação, através do trabalho elaborado ao longo do estágio curricular da estagiária, pois irá permitir á empresa ter novos indicadores da formação ministrada pela empresa. Segundo a opinião da entrevistada, as formações modulares só têm impacto significativo nos formandos, dependendo do que o formando empenha nestas formações, dependendo do motivo da sua inscrição na mesma, o impacto pode ser realmente positivo, pois o formando sente-se motivado para a realizar ou pode denegrir a imagem as formações modulares. A avaliação do processo formativo é realizada através de um questionário com alguns aspectos decididos pela gestão, com o intuito de conhecer a opinião dos intervenientes de forma a ser possível melhorar. A empresa considera que as ações de formação devem ser analisadas com base nos objetivos estipulado para a formação e com base na satisfação dos formandos, tendo em conta as suas expectativas e os resultados atingidos.

No que respeita à eficácia e aos efeitos do processo formativo, segundo a entrevistada, depende do que se considera “eficácia” e como se define a forma de medir este indicador, inclusive dependente dos objetivos estabelecidos para a formação.

Assim, podemos verificar que a empresa cumpre com os procedimentos legais em vigor para as formações modulares certificadas.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

No âmbito do Mestrado em Educação, na área de especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos, no final deste estágio realizado na entidade Conde Trigo, Lda- Consultoria, Formação, Auditoria e Segurança no Trabalho - fazemos um balanço bastante positivo, a nível pessoal, profissional e organizacional.

Os contributos foram diversos e a vários níveis. Consideramos que auferimos bastante e acreditamos que a entidade acolhedora também, uma vez que foi realizado um ótimo trabalho em conjunto, culminando a conquista de várias etapas organizacionais.

É imprescindível salientar, que o facto de a empresa ter possibilitado a realização do estágio foi muito gratificante! Todavia, torna-se necessário evidenciar que foram longos meses de muita motivação, força de vontade e empenho, mas também foram meses que exigiram grande dedicação, esforço e responsabilidade para conseguirmos cumprir atempadamente com todos os objetivos propostos. Não foi tarefa fácil, no início, conseguirmos assimilar todas as práticas de gestão da formação, exigindo estas mesmas a urgente criação de alguns instrumentos e metodologias de formação. Desde a elaboração de folhas de sumários, relatórios de avaliação da formação, templates para planos de sessão das formações, programas de formação, manuais de formação, planificações de cursos de formação, entre outros. Concebermos, autonomamente todos os processos de gestão da formação, incluindo as plataformas colaborativas de gestão da formação e por conseguinte, criamos também os questionários de avaliação da formação finais. Este último, de entre diversas atividades que foram efetuadas na empresa, esta foi duplamente gratificante e proveitoso, quer a nível organizacional quer a nível científico. Pois, dado que não existia nenhum método de avaliação da formação, mais concretamente, da eficácia, impactos e feitos da formação, e sendo esta uma das etapas cruciais do ciclo formativo.

De todo este estudo podemos concluir, que a avaliação da formação na empresa foi bem sucedida, sendo que existem campos que têm de ser melhor explorados e com continuidade para um melhoramento progressivo da avaliação da formação. Assim, a formação ministrada na empresa, em estudo, foi avaliada como sendo uma formação que permite o aperfeiçoamento/especialização numa determinada área de trabalho, possibilita a progressão na carreira, permite a aquisição de novos conhecimentos e competências necessárias a nível pessoal e profissional, ainda, permite aumentar a satisfação/motivação laboral, no caso de indivíduos empregados. A formação permite verificar algumas mudanças significativas que são visíveis a nível pessoal como a nível profissional, nomeadamente, a progressão na carreira,

enriquecimento do currículo dos indivíduos, aumento do nível de conhecimento e competências e integração no mercado de trabalho, no caso de indivíduos desempregados. É necessário existir uma grande continuidade e uma monitorização no respeito à avaliação da formação, para que possamos obter resultados realmente significativos e colmatar todas as necessidades da formação, tendo em vista o objetivo de ministrar uma formação profissional com qualidade e rigor, com a prespetiva de melhorar a formação, sempre com excelência e profissionalismo.

Assim, o facto de o nosso estudo de caso se centrar nas formações modulares certificadas foi importante compreendermos todo o um conjunto de políticas e práticas a nível europeu e nacional que se encontram inerentes a estas formações. Nesta linha de orientação, foi também bastante crucial desconstruir alguns conceitos como, o conceito de formação, avaliação e avaliação da formação, apresentado por vários autores e segundo várias perspetivas, bem como, os modelos, os paradigmas, as modalidades da avaliação; funções e níveis de avaliação da formação, pois considero que a Avaliação da Formação, determina a eficácia de determinado projeto de formação; mede os efeitos de determinado programa em relação aos objetivos pré-estabelecidos, visando reunir informação suficiente de apoio à tomada de decisões que resultem na introdução de melhorias nos programas que se encontrem a decorrer ou intervenções formativas futuras. Assim, a avaliação surge com um papel fulcral quer na melhoria, quer na qualidade das ações de formação, assim como, todos os seus intervenientes, sendo o âmago deste trabalho.

Relativamente às técnicas utilizadas para a recolha de dados, o inquérito por questionário é de fácil utilização e permite a recolha de informação de forma rápida e de um número elevado de respondentes. Contudo, foi necessária a construção de outro instrumento de recolha de dados, a entrevista, de modo a que pudéssemos fazer o cruzamento de dados obtidos, no respeito à avaliação da formação.

Por conseguinte, não podemos deixar de referir que a tarefa mais complexa e que exige um elevado nível de concentração, foi a transcrição da entrevista realizada e o tratamento de dados obtidos a partir do inquérito por questionário. Com este hibridismo de dados, a nossa investigação ficou mais enriquecedora, mais completa e ao mesmo tempo permitiu-nos aprofundar algumas questões.

Desta forma, importa salientar que a avaliação da formação efetuada aos ex-formandos que frequentaram as formações modulares certificadas na empresa precisa de ter um contínuo e de ser mais aprofundada pela organização de formação. De ressaltar que um dos pontos-chave

que a entidade DGERT, impôs a organização na sua fase de candidatura de acreditação, foi a avaliação da eficácia da formação, o que torna o meu trabalho e dedicação ainda mais valorizado para a empresa, pois era algo que não existia, que nunca foi trabalho na empresa.

O facto de a nossa intervenção ter sido no mesmo contexto da nossa área de formação, tal como a nossa área de especialização (Formação, Trabalho e Recursos Humanos), possibilitou a ligação entre aquilo que aprendemos e aquilo que por conseguinte, assistimos e fizemos parte. Importa também realçar que tivemos total autonomia para a realização de todas as atividades inerentes a esta investigação, bem como, a todas as atividades que dizem respeito às práticas da formação. Assim, esta experiência, sem dúvida, que enriqueceu-nos tanto a nível pessoal, académico e profissional, pois podemos desenvolver um grande leque de atividades que um Técnico de Formação desempenha nas suas funções. Foi de facto, com enorme satisfação, orgulho e dedicação que colaboramos com a empresa que nos acolheu neste estágio. Foi deveras, notório todo este percurso de estágio!

## BIBLIOGRAFIA REFERENCIADA

Alexiadou, N., Finker, H., Danica, & Lange, B. (2010). Education Policy Convergence through the Open Method of Coordination: theoretical reflections and implementation in "old" and "new" national contexts. *European Educational Research Journal, Volume 9, N°3*, 345-358.

Alves, M. P. (2004). *Currículo e Avaliação: Uma perspectiva integrada*. Porto: Porto Editora.

Alves, M. P. (2007). Inovar a avaliação: profissão discursiva ou processo de inovação endógena? In J. P. Pacheco, J. C. Morgado, & A. F. Moreira, *Globalização e (Des)igualdades. Desafios contemporâneos*. (pp. 93-108). Porto: Porto Editora.

Barbier, J. M. (1985). *Avaliação em Formação*. Porto: Edições Afrontamento.

Barbier, J. M., & Lesne, M. (1986). *L'analyse des sessions en formation*. Paris: Robert Jauze.

Barros, R. (2007). Contributos para uma Sociologia Política do Campo da Educação de Adultos em Portugal. In *Atas do V congresso Português de Sociologia da Associação Portuguesa de Sociologia (APS) Sociedades Contemporâneas - Reflexividade e Ação*. Braga: Universidade do Minho.

Bogdan, R. C. & Biklen, S. K. (1994). *Investigação Qualitativa em Educação. Uma Introdução à Teoria e aos Métodos*. Porto: Porto Editora.

Canário, R. (2001). *Educação de Adultos: um campo e uma problemática*. Lisboa: Educa.

Cardim, J. (2009). *Gestão da Formação nas Organizações*. Lisboa: Lidel – Edições Técnicas, Lda.

Ceiti, M. (2007). O papel da Formação no desenvolvimento de novas competências. In A. Caetano & J. Vala (Orgs.), *Gestão de Recursos Humanos: Contextos, Processos e Técnicas*. (1 Ed.) Lisboa: Editora RH, pp. 327-355.

Cervo, A. L. & Bervian, P. (1983). *Metodologia Científica para o Uso dos Estudantes Universitários*. São Paulo: Editora Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2005). *Gestão de Pessoas*. Rio de Janeiro: Elsevier Editora.

Coutinho, C. P. (2011). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática*. Coimbra: Edições Almedina.

Cruz, J. V. (1998). *Formação Profissional em Portugal: Do levantamento de necessidades à avaliação*. Lisboa: Edições Sílabo.

De Ketele, J. M. (1988). *Guia do Formador*. Lisboa: Instituto de Piaget .

De Ketele, J. (1999). Metodologia da Recolha de dados: Fundamento dos métodos de observações, de questionários, de entrevistas e de estudo de documentos. Lisboa: Instituto Piaget.

Figari, G. (1996). *Avaliar que referencial?* Porto: Porto Editora.

Gerhardt, T. ; Silveira, D. (2009). Métodos de Pesquisa. Série Educação à Distância. Editora UFRGS. Disponível em <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf> [Consultado em 21.07.2014].

Goldstein, I. L. (1991). Training in work organizations. In M. D. Dunnette, & L. M. Hough, Gomez, Gomez.; Flores, J.; Jiménez, E. (1996). Metodología de la Investigación Cualitativa. Malaga: Ediciones Aljibe.

Gomes, J. F., Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C., Cardoso, C. C., & Marques, C. A. (2008). *Manual de Gestão de Pessoas e do Capital Humano*. Lisboa: Edições Sílabo, LDA .

Hadji, C. (1994). *A Avaliação, Regras do Jogo: das intenções aos instrumentos* . Porto: Porto Editora.

Hozjan, D. (2009). Key competences for the development of lifelong learning in the European Union. *European Journal of Vocational Training, N°46/1* , 196-207.

IQF. (2006). *Guia para a Avaliação da Formação*. Lisboa: Instituto para a Qualidade na Formação.

Kirkpatrick, D. L. (1987). Evaluation. In L. C. R., *Training and Development Handbook*. New York: McGraw Hill Book Company.

Lima, L. (2007). *Educação ao longo da vida. Entre a mão esquerda e a mão direita de Miró*. São Paulo: Cortez.



- Machado, E. A. (2010). Que avaliação da formação contínua de professores? In M. P. Alves, & M. A. Flores, *Trabalho Docente, formação e avaliação: clarificar conceitos, fundamentar práticas*. (pp. 281-295). Mangualde: Edições Pedagogo.
- Marques, C., Cruz, C., & Guedes, P. (1995). Medir resultados da formação: para além da ilusão. In *Comportamento organizacional e gestão* (pp. 223-241).
- Meignant, A. (1999). *A Gestão da Formação*. Lisboa: Dom Quixote.
- Melo, A. (2010). Educação- Formação de Adultos: caminhos passados e horizontes possíveis. *Aprender ao Longo da Vida*, n<sup>o</sup>13, 40-45.
- Méndez, J. (2011). *Avaliar para conhecer, examinar para excluir*. Porto: Edições ASA.
- Niza, S. (1997). *Formação Cooperada: Ensaio de Autoavaliação dos Efeitos da Formação no Projeto Amadora*. Lisboa: Educa.
- Nóvoa, A. (2007). É preciso manter uma vigilância crítica sobre o reconhecimento de adquiridos. In *Aprender ao Longo da Vida*, n<sup>o</sup>7 (pp. 10-17).
- Nunes, E. (2006). Avaliação do Impacto da Formação Profissional em Instituições de Saúde. Tese de Mestrado em Comportamento Organizacional. Instituto Superior de Psicologia Aplicada. Disponível em: <http://repositorio.ispa.pt/bitstream/10400.12/739/1/DM%20NUNE-E1.pdf> [Consultado a 28/08/2015].
- Pardal, Luís; Correia, Eugénia (1995). *Métodos e Técnicas de Investigação Social*. Porto: Areal.
- Pépin, L. (2011). Education in the Lisbon Strategy: assessment and prospects. *European Journal of Education*, Vol.46, N<sup>o</sup> 1, 25-35.
- Quivy, R. & Campenhoudt, I. (1992). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Silva, P. (2012). O diagnóstico de necessidades e a avaliação em interação no processo formativo. In E. (org.), *Políticas de Formação, Ética e Profissionalidade*. Curitiba: Editora CRV.
- Sousa, M.; Batista, C. (2011). *Como fazer Investigação, Dissertações, Teses e Relatórios Segundo Bolonha*. Lisboa: Pactor.

Stake, R. E. (2009). A arte da investigação com estudos de caso (2ªEd.). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

TIL – fragmentos de educação. (2006). Formação: a caminho do conhecimento. Revista Til, 1 (1), 1 *Reviews Psychology*, 43, pp. 399-441.

Walker, B. (1987). Training and/or education- the new equilibrium. In *The Vocational Aspect of Education* (pp. 19-22). XXIX,102.

## **WEBGRAFIA**

-<http://www.dgadr.mamaot.pt/formacao/modalidades-de-formacao-e-qualificacao-profissional#modalidades> (Acedido em 28/08/2015)

- <http://www.condetrigo.pt/> (Acedido ao longo da realização do trabalho)

## APÊNDICES

## **APÊNDICE 1. GUIÃO DA ENTREVISTA REALIZADA À RESPONSÁVEL PELO DEPARTAMENTO DE FORMAÇÃO**

Objetivo: perceber todos os procedimentos inerentes à gestão da formação no desenvolvimento de ações de formação e como se processa a avaliação da formação.

1. Que cargo ocupa na empresa?
2. Como caracteriza a Conde Trigo, LDA? Que serviços prestam?
3. Qual o seu papel na Conde Trigo? Como o define na formação da empresa?
4. Desde quando é que a Conde Trigo, desenvolve atividades formativas?
5. Na Conde Trigo, quais as áreas que podem desenvolver ações de formação?
6. Como se processa a conceção da formação? Quais as fases? Quem participa neste processo?
7. Qual a sua opinião em relação às políticas de educação e de formação de adultos atuais?
8. Quem planifica e faz a gestão de todo o processo formativo?
9. Quais são as prioridades da Conde Trigo, na fase de seleção e recrutamento dos formandos?
10. As inscrições dos formandos para frequentar ações de formação como são realizadas?
11. Como é que a Conde Trigo, realiza o processo de seleção dos formandos?
12. Qual o número mínimo de formandos para darem início à atividade formativa?
13. Quais os aspetos organizacionais que gostaria de ver melhorado no que concerne à formação?
14. Quais os aspetos organizacionais que considera terem sido melhorados?
15. Na sua opinião, qual o impacto que as formações modulares têm nos formandos?
16. Existe uma avaliação do processo formativo? Se sim, qual o objetivo e quais os meios utilizados?
17. Como acha que devem ser analisadas e avaliadas, as ações de formação?
18. Na sua opinião, qual a eficácia e os efeitos alusivos do processo formativo nos formandos?
19. Como perspectiva o futuro da formação na Conde Trigo?

## **APÊNDICE 2. TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA REALIZADA À RESPONSÁVEL PELO DEPARTAMENTO DE FORMAÇÃO**

### **1. Que cargo ocupa na empresa?**

Atualmente sou responsável pela atividade formativa da empresa.

### **2. Como caracteriza a Conde Trigo, LDA? Que serviços prestam?**

A Conde Trigo presta essencialmente serviços de auditoria, consultoria, higiene e segurança no trabalho e formação. Existem outros serviços como por exemplo licenciamentos, marcação CE e HACCP que fornece a um menor número de empresas. A CT é uma sociedade por quotas que caracterizo como empresa familiar, humilde com princípios de união fortes e valores afincados.

### **3. Qual o seu papel na Conde Trigo? Como o define na formação da empresa?**

O meu papel corresponde a gerir e coordenar os cursos de formação, nomeadamente no planeamento das atividades, no recrutamento dos formandos e formadores, construção e organização dos DTPs, entre outros. Em suma sou responsável por todos os processos da atividade formativa em desenvolvimento na empresa.

### **4. Desde quando é que a Conde Trigo, desenvolve atividades formativas?**

Desde 2002, quando a CT obteve a acreditação pela INOFOR para a formação profissional.

### **5. Na Conde Trigo, quais as áreas que podem desenvolver ações de formação?**

Em março fomos convocados para o processo de certificação e em junho foi entregue um pedido de certificação à DGERT, que incluiu as áreas de:

- 347, Enquadramento na Organização/empresa;
- 481, Ciências Informáticas
- 521, Metalurgia e Metalomecânica
- 541, Indústrias Alimentares
- 720, Saúde
- 762, Trabalho Social e Orientação
- 811, Hotelaria e Restauração
- 862, Higiene e Segurança.

A este pedido de certificação foram acrescentadas as áreas 481 e 762. As restantes áreas já se encontravam em funcionamento.

**6. Como se processa a conceção da formação? Quais as fases? Quem participa neste processo?**

As fases normalmente vão desde o diagnóstico de necessidades de formação até a conceção de programas ajustados às necessidades, realização, avaliação, análise e melhoria do seu processo formativo. Participam as partes interessadas (requerentes de formação) e a gestora da formação e direção pedagógica e eventualmente os formadores.

**7. Qual a sua opinião em relação às políticas de educação e de formação de adultos atuais?**

Creio que os apoios ainda são ténues. A oferta formativa que os cidadãos desempregados se podem inscrever tem muitas vezes, a meu ver, conteúdos desatualizados, sendo menos úteis para a realidade que enfrentamos. A título de exemplo, não se justifica um jovem desempregado com habilitações de nível VI, tenha como opção “Informática na ótica do utilizador”. Como idealizou a sua dissertação de mestrado sem conhecer o básico de um computador e respetivo editor de texto? Mas claro que existem casos em que esta formação já seria útil. A meu ver falta uma reflexão sobre estas situações mais pormenorizada.

**8. Quem planifica e faz a gestão de todo o processo formativo?**

O meu trabalho passa por idealizar em conjunto com outro colaborador que realiza o planeamento a nível empresarial, um plano da ação formativa, realizando-se uma reunião com os colaboradores de forma a melhorar e, quando se justificar, a aprovar o plano resultante.

**9. Quais são as prioridades da Conde Trigo, na fase de seleção e recrutamento dos formandos?**

Nos cursos de formação financiada para desempregados, os formandos são recrutados pelas entidades responsáveis, no caso da CT, pelos centros de emprego do IEFP e juntas.

Nos cursos em que a CT é autónoma para elaborar todo o processo de seleção, a prioridade passa por selecionar pelas seguintes etapas:

No caso de ser ex-formando, consultar o comportamento e empenho anteriores. Caso não exista nenhuma ocorrência os ex-formandos são dados como prioritários;

Preenche todos os requisitos legais para a frequência da formação;

Análise do CV de forma a selecionar a área de formação, de forma a idealizar turmas com áreas de estudos próximas;

Princípios de igualdade de género, tornando as turmas homogéneas.

**10.As inscrições dos formandos para frequentar ações de formação como são realizadas?**

As inscrições são realizadas de forma online, podendo utilizar a plataforma Googleforms ou typeforms. Este processo facilita a gestão das inscrições nos diversos cursos.

**11.Como é que a Conde Trigo, realiza o processo de seleção dos formandos?**

Tendo em conta as prioridades anteriormente aclaradas.

**12.Qual o número mínimo de formandos para darem início à atividade formativa?**

Depende da formação. No caso da formação à distância e as entidades responsáveis pela homologação do curso não impuserem este número, 1 interessado será suficiente para iniciar a ação.

**13.Quais os aspetos organizacionais que gostaria de ver melhorado no que concerne à formação?**

A CT foi certificada pela Norma ISO 9001, tendo esta forma de gestão organizacional decaído até ao presente ano. Até ao fim do presente ano fiscal, vou implementar novamente todos os processos tendo em consideração os requisitos da norma, pois considero que melhoram todo o funcionamento, organização de documentos e serviços prestados.

**14.Quais os aspetos organizacionais que considera terem sido melhorados?**

Com o trabalho prestado ao longo do presente estágio curricular, a avaliação da pós formação foi finalmente implementada, o que permite à empresa ter novos indicadores. Obrigado mais uma vez, Sofia.

**15.Na sua opinião, qual o impacto que as formações modulares têm nos formandos?**

Tudo depende do que o formando empenha nestas formações. A inscrição nas mesmas foi por obrigação da parte do centro de emprego? Por querer ter direito ao subsídio de alimentação? Ou será que realmente considera que a frequência pode ser útil? Dependendo do motivo da inscrição, o impacto pode ser realmente positivo, pois o formando sente-se motivado para a realizar ou pode denegrir a imagem as formações modulares.

**16.Existe uma avaliação do processo formativo? Se sim, qual o objetivo e quais os meios utilizados?**

Sim, realizamos questionários com alguns aspetos decididos pela gestão. O objetivo é conhecer a opinião dos intervenientes de forma a ser possível melhorar. Todo este processo está a ser reavaliado e todos os questionários estão a ser transpostos para plataformas online.

**17.Como acha que devem ser analisadas e avaliadas, as ações de formação?**

Devem ser analisadas com base no que foi estipulado nos objetivos da formação e com base na satisfação dos formandos, tendo em consideração as suas expectativas iniciais e que resultados consideram atingir.

**18.Na sua opinião, qual a eficácia e os efeitos alusivos do processo formativo nos formandos?**

Depende do que se considera “eficácia” e como se define a forma de medir este indicador. Existem inúmero fatores que podemos considerar para considerar que a formação foi “eficaz”. Para mim do ponto de vista da entidade formadora depende do que se estipula no programa de formação nos objetivos gerais. Se o objetivo geral disser “Dotar formandos de competências para ocupar o cargo de TSSHT” e se todos os formandos obtiverem o certificado, no meu ponto de vista a formação foi eficaz, pois alcançou o objetivo inicialmente definido.

**19.Como perspectiva o futuro da formação na Conde Trigo?**

Com otimismo. Este ano já atingimos os objetivos do primeiro semestre. Homologação do curso TSSHT em regime B-Learning, submissão do processo de passagem de entidade formativa reconhecida pela DGERT para certificada pela DGERT. Para o segundo semestres espera-se o cumprimento do objetivo de homologar o curso de “Formação Básica em Segurança” pelo IEP, constituir parceria com o IEPF e a renovação da homologação do curso formação pedagógica inicial de formadores, b-learning.





Consultoria, Auditoria, Formação, Segurança no Trabalho

## QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

O presente questionário tem como finalidade a recolha de informação útil para a avaliação da formação e o estudo das necessidades formativas, com o objetivo de ministrar uma formação profissional com qualidade e rigor. Assim, torna-se imprescindível a sua colaboração, no preenchimento deste questionário, para nos ajudar a melhorar a formação, sempre com excelência e profissionalismo. Os cursos que estão a ser objeto de inquerito, designam-se por: Organização e Gestão da Qualidade; CAD:3D Peças e Conjuntos Simples; Fundamentos Gerais de Segurança no Trabalho; Liderança e Gestão de Equipas e Eletricidade Geral.

A informação recolhida será tratada internamente sem divulgação para o exterior dos nomes daqueles que aceitaram colaborar com este estudo.

Agradecemos desde já a sua colaboração!

Nome:

Email:

1.Sexo: F  M

2.Idade: \_\_\_\_\_Anos

3.Habilitações Literárias:

9ºAno  12ºAno  Licenciatura  Mestrado  Outro

Qual? \_\_\_\_\_

4. Área de Estudos: \_\_\_\_\_

5. Situação Profissional Atual:

Estudante

À procura do 1º Emprego

Empregado/a por conta própria

Empregado/a por contra de outrem

Desempregado/a há mais de 1 Ano

Desempregado/a há menos de 1 Ano

6. Função que desempenhada na profissão:

7. Empresa onde trabalha:

8. Costuma frequentar ações de formação?

Sim

Não

8.1. Se sim, que modalidades de formação costuma frequentar?

Formações Financiadas

Formações Não Financiadas

Formações promovidas pela empresa onde trabalho

Formações promovidas pelo Centro de Emprego/IEFP

Outras. Especifique: \_\_\_\_\_

9. Considera a formação profissional necessária?

Sim

Não

**10. Indique o seu grau de concordância com as seguintes afirmações**

Refira-se aos cursos objeto de estudo e que frequentou.

Afirmações	Escala de Concordância				
	Concordo Completamente	Concordo	Não concordo nem discordo	Discordo	Discordo Completamente
A formação permite a aquisição de novos conhecimentos e competências					
A formação possibilita progredir na carreira					
A formação permite o aperfeiçoamento/especialização numa determinada área de trabalho					
A formação é uma alternativa ao desemprego					
A formação conduz a uma melhoria da qualidade do serviço/tarefa que executa					
A formação conduz à aquisição de novas responsabilidades/compromissos no trabalho					
A formação aumenta a motivação/ satisfação laboral					

**11. Mudanças verificadas após a conclusão das formações:**

Assinale todas as que se aplicam ao seu caso particular e pensando no(s) curso(s) que frequentou.

- Aumentou a minha eficácia na resolução dos problemas;
- Melhorou o meu relacionamento com colegas e clientes;
- Enriqueceu o meu currículo;
- Melhorou o meu desempenho nas minhas funções;
  
- Aumentou o meu nível de conhecimentos e competências;
- Permitiu-me progredir na carreira;
- Não obtive nenhuma das mudanças que foram anteriormente referidas.

**12. Em que medida considera que os conteúdos da(s) ação(ões) de formação que frequentou, foram úteis ao exercício da sua função?**

- Nada úteis
- Pouco Úteis
- Úteis
- Bastante Úteis

**13.Em que medida considera aplicáveis os conhecimentos adquiridos, na(s) ação(ões) de formação, ao seu trabalho diário?**

- Nada aplicável
- Pouco aplicável
- Aplicável
- Bastante Aplicável

**14.Considera que a(s) ação(ões) de formação que frequentou, foi(ram) útil(eis) para o seu desenvolvimento profissional?**

- Nada úteis
- Pouco Úteis
- Úteis
- Bastante Úteis

**15.Considera que a(s) ação(ões) de formação que já frequentou, foi(ram) útil(eis) na sua progressão da carreira?**

- Nada úteis
- Pouco úteis
- Úteis
- Bastante Úteis

**16.A(s) ação(ões) de formação que já frequentou, teve(ram) algum impacto ao nível do seu desempenho em equipa dentro da organização onde trabalha?**

Nenhum impacto

Pouco impacto

Algum impacto

Bastante impacto

**17. A sua frequência da(s) formação(ões), foi(ram) útil(eis) na sua reconversão profissional (alteração de categoria profissional/profissão)?**

Nada útil

Pouco útil

Útil

Bastante útil

**18.No caso de se encontrar desempregado(a), considera que a(s) formação(ões) poderá(ram) vir a ser útil(eis) na sua (re)integração no mercado de trabalho?**

Nada útil

Pouco útil

Útil

Bastante útil

**19.Se aquando da frequência da(s) formação(ões) se encontrava desempregado(a) e agora está empregado(a), considera que a(s) frequência da formação(ões) contribui(ram) para a sua (re) integração no mercado de trabalho?**

Sim

Não

**Porquê:**

Fim!

Obrigada pela sua colaboração.

#### APÊNDICE 4. E-MAIL MODELO COM O ENVIO DO INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO

Caro/a Formando/a

Para um estudo que estamos a desenvolver sobre a Avaliação da Formação, e tendo por base as Formações Financiadas, ocorridas na empresa CONDE TRIGO, LDA, da/s qual/ais frequentou, enviamos um questionário online para preenchimento.

O presente questionário, tem como finalidade a recolha de informação útil para a Avaliação da Formação, com o intuito de ministrar uma formação profissional com elevada excelência e rigor.

Assim, torna-se imprescindível a sua colaboração no preenchimento deste questionário, de forma, a melhorar a formação, sempre com grande qualidade e profissionalismo.

Agradecemos, desde já a sua colaboração nesta investigação.

Clique no seguinte endereço para aceder ao Questionário:

[https://docs.google.com/forms/d/1X77RwT\\_dp1bgeTVAak\\_me1bJKm7zE3-QCZc-CEBlnp4/viewform](https://docs.google.com/forms/d/1X77RwT_dp1bgeTVAak_me1bJKm7zE3-QCZc-CEBlnp4/viewform)

Atenciosamente,

Sofia Peixoto

Aluna de Mestrado em Formação, Trabalho e Recursos Humanos, a realizar estágio na Conde Trigo

## APÊNDICE 5. TEMPLATE EM EXCEL PARA TRATAMENTO DOS DADOS DO INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO

Nº Questionário	1.Sexo	2.Idade	3. Formações Literárias	4. Qualificação	5. Área de Estágio	6. Profissão	7. Desempenho	8. Empresa onde trabalha	9. Atividades de formação	10. Especifique: formação profissional	11. [A formação profissional afirmada]	12. [A formação profissional afirmada]	13. [A formação profissional afirmada]	14. [A formação profissional afirmada]
1	2	27	3	Direito	1	5	Consultor Jurídico e Desenvolvi	1	1	... para a actualiz	1	1	1	1
2	1	26	4		2	5	TSSHT Negocior	1	1	... formação pesso	1	2	2	2
3	1	20	2		0	1		1	1	... Sim bastante!	1	1	1	1
4	1	26	3		0	5		1	1	... as de comunicaç	1	1	2	1
5	2	32	2		0	8		2	0	... ização é uma m	1	2	3	2
6	1	31	3	Sociologia	3	5	Técnico rh LEADER	1	1	... os conhecimentos	1	1	4	1
7	1	45	4		0	7		1	1	... de nos manterm	1	1	1	1
8	1	25	4		0	5		1	3	... olvimento quer	1	2	3	2
9	1	26	4		4	5	Estagiária onquestConce	1	4	... nto de conhecim	1	1	2	3
10	2	25	4		5	5	...heiro do AmlIndaqua Feira	1	4	... soal, garantindc	1	1	2	1
11	1	32	4		0	5		1	1	... da e mais que ur	1	1	1	1
12	2	35	3		6	8		1	1	... nvolvimento de r	1	1	2	2
13	1	32	3	Sociologia	7	5	Atendimento	1	0	... /Aperfeiçoamer	1	1	2	1
14	1	26	3	...cina veteri	8	2		1	1	... n	1	2	3	2
15	2	32	4		9	1	...nte de doutor...utacional da L	1	1	... etências, que co	1	1	3	2
16	1	24	4		10	5	...uality Manager	1	2	... ecimentos é um	1	1	1	1
17	1	30	2		0	7		1	1	... especificas e co	1	1	1	1
18	1	23	3	Gestão	11	2		1	1	... Acho necessária	1	2	2	2
19	2	33	3		0	8		1	1	... star em constan	1	2	3	3
20	2	35	2		12	0	...manutenção continente	1	1	... sim	1	1	1	1
21	1	32	3		12	5	Contabilista	1	1	... ea de trabalho e	1	1	1	1
22	2	40	0	...ncia Unive	13	7		1	1	... omover qualidac	1	1	2	2
23	1	29	3	...cias da Nur	14	4	...ionista e Formadora	1	1	... olução Profissior	1	1	1	1
24	2	40	2		0	5		1	4	... nto constante da	1	1	1	1
25	1	23	4		1	2		1	1	... a a desenvolver	1	1	2	1
26	1	38	4		0	7		1	0	... il, bem como sei	1	1	2	1
27	1	44	5	Bacharelato	12	5	...administrativale Seguros - Ar	2	0	... o e melhor relac	1	2	2	2
28	1	25	3	Educação	16	1		1	1	... ..	1	2	2	2



**APÊNDICE 6. TEMPLATE DAS ATIVIDADES REALIZADAS**

Dia	Hora de Entrada	Hora de Saída	Hora de Entrada	Hora de Saída	Total Horas	Tarefas Realizadas

## APÊNDICE 7. PROGRAMA DE FORMAÇÃO

### PROGRAMA DE FORMAÇÃO

Data:

Designação da UFCD:

Área de Educação e Formação:

Formadora:

Coordenadora Pedagógica:

Carga Horária:

Regime de Funcionamento:

Objetivo Geral:

Objetivos Específicos:







Conteúdos Programáticos:

Modalidade da Formação:

Forma de Organização:

Metodologias de Formação:

## APÊNDICE 8. CRONOGRAMA DE FORMAÇÃO

CRONOGRAMA																															
		<b>4216 - LIDERANÇA E GESTÃO DE EQUIPAS (50H)</b>																													
Consultoria, Auditoria, Formação, Segurança no Trabalho																															
<b>Novembro.2015</b>	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
Horas dia	F																														
Horas/Acumuladas	F																														
<b>Dezembro.2015</b>	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Horas dia	F			4		4					4		4					4		4					N						
Horas/Acumuladas	F			8		12					16		20					24		28					N						
<b>Janeiro.2016</b>	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Horas dia	F							4		4					4	4							3	3							
Horas/Acumuladas	F							32		36					40	44							47	50							
Legenda: <b>4216 - LIDERANÇA E GESTÃO DE EQUIPAS</b>																															
TIPOLOGIA: 2.3. Formações Modulares Certificadas																															
PROJETO: 074546/2012/23																															
LOCAL: Instalações Conde Trigo, Lda																															
AÇÃO: 1																															
																															
																															
																															
HORÁRIO: 19:00 - 23:00h																															

## APÊNDICE 9. PLATAFORMA MOODLE

The screenshot displays a Moodle course interface. At the top, the browser address bar shows the URL `moodle.condetrigo.pt/course/view.php?id=25`. The navigation bar includes links for 'Administração da disciplina', 'Assumir o papel de...', 'Meu perfil', and 'Administração do Site', along with a search box for settings.

**NAVEGAÇÃO**

- Página principal
  - Minha página principal
- Páginas do site
- Meu perfil
- Disciplina atual
  - CAD**
    - Participantes
    - Relatórios
    - Geral
    - Apresentação da Formação
    - Sessão Nº1
    - Sessão Nº2
    - Sessão Nº3
    - Sessão Nº4
    - Sessão Nº5
    - Sessão Nº6
    - Sessão Nº7
    - 28 Agosto - 3 Setembro
    - 4 Setembro - 10 Setembro
  - As minhas disciplinas

**News forum**

**Apresentação da Formação**

- Cronograma**  
Formação com início em 16-07-2013  
Horário de Funcionamento: Terças e Quintas, das 19:00 às 23:00
- Conteúdos Programáticos**  
Conteúdos do Catálogo Nacional de Qualificações
- Manual Formação CAD**

**Sessão Nº 1**

- Ficha 1
- Ficha Diagnostico

**Sessão Nº 2**

- Videos motivação CAD
- Ficha 2

**PROCURAR NOS FÓRUNS**

Executar  
Pesquisa avançada ?

**ÚLTIMAS NOTÍCIAS**

Criar um novo tópico...  
(Ainda não foram publicadas notícias)

**PRÓXIMOS EVENTOS**

Não há eventos próximos  
Ir ao calendário...  
Novo evento...

**ATIVIDADE RECENTE**

Atividade desde Quinta, 24 Outubro 2013, 11:08  
Relatório completo de atividade recente...

## APÊNDICE 10. PLANOS DE SESSÃO

 <small>Consultoria, Auditoria, Formação, Segurança no Trabalho</small>								
PLANO DE SESSÃO								
<b>Entidade Formadora:</b>	CONDE TRIGO, LDA					<b>Local:</b>	Instalações CONDE TRIGO, LDA	
<b>Curso:</b>						<b>Duração do Curso:</b>		
<b>Destinatários:</b>						<b>Ação nº</b>		
						<b>Data Início:</b>		
						<b>Data Fim:</b>		
<b>Módulo:</b>						<b>Número da Sessão:</b>		
<b>Formador(a):</b>						<b>Data da Sessão:</b>		
<b>Objectivos Gerais:</b>						<b>Duração da Sessão:</b>		
Objectivos Específicos da Sessão	Conteúdos	Mét. e Téc. Pedagógicas	Recursos Did. e Materiais Pedagógicos	Actividades Didácticas	Tempo Realização	Avaliação		
    								

Assinatura do Formador(a): \_\_\_\_\_

APÊNDICE 11. MANUAL DE FORMAÇÃO



Consultoria, Auditoria, Formação, Segurança no Trabalho

TIPOLOGIA: 2.3. FORMAÇÕES MODULARES CERTIFICADAS

JANEIRO 2013

25HORAS

# Nome do Curso

# MANUAL DE FORMAÇÃO

UFCD:

FORMADOR:



## APÊNDICE 12. RELATÓRIOS FINAIS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

### Ficha Técnica

Título	Relatório Final de Avaliação da Formação
Curso	Manipulação Básica de Robôs
Código UFCD	6596
Entidade	CONDE TRIGO, LDA

Introdução

A Ação de Formação “Manipulação Básica de Robôs”, ocorreu nas instalações da Conde Trigo, LDA., inserida no âmbito do Projeto n.º 074546/2012/23, Tipologia “2.3”- Formações Modulares Certificadas.

Esta ação teve como objetivo, identificar e caracterizar os eixos constituintes do robô para manipulação; executar a manipulação do robô tendo como objetivo a otimização de tempo e dos procedimentos; identificar as regras básicas de segurança durante a manipulação do equipamento.

A análise deste relatório refere-se à avaliação efetuada pelo Formador (Avaliação da Formação pelo Formador) e pelos formandos (Questionário de Avaliação da Formação e Avaliação do Formador).

Para avaliar os vários parâmetros, foi determinada uma escala de cinco níveis, sendo que, 1-Nível Mau ~~5-Nível~~ Excelente

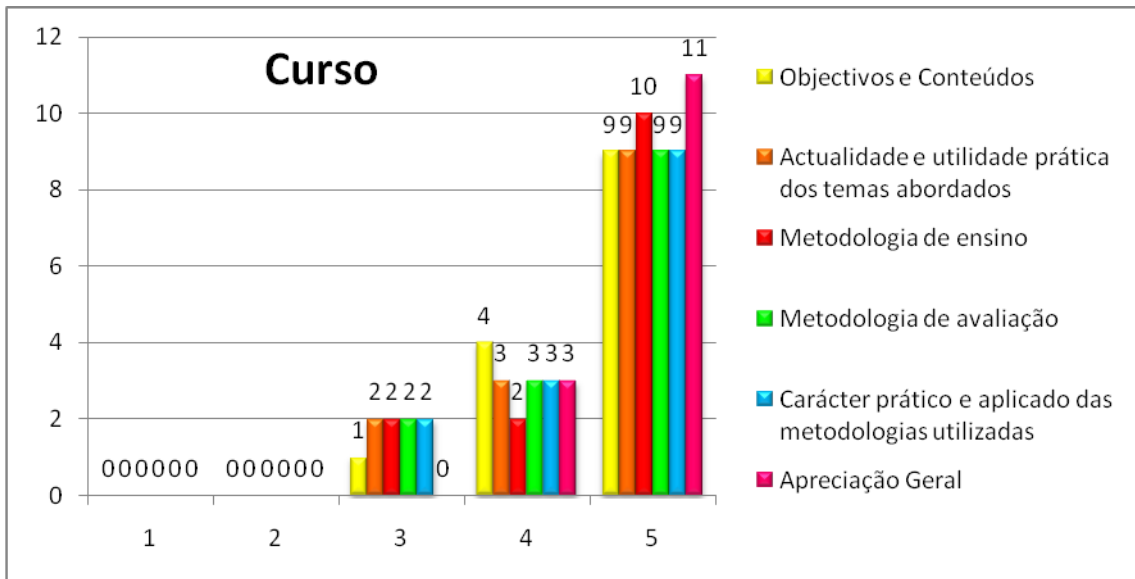
A formadora desta ação de formação foi a Drª Nelson Fonseca, correspondente a um Licenciado em Engenharia Eletrónica e de Computadores, formador e certificado pelo IEFP.

### **Avaliação Geral**

Tendo em conta os objetivos delineados para esta ação de formação, o formador reconheceu que no final da ação, a mesma decorreu de uma forma muito positiva e os formandos, mostraram-se bastante participativos e motivados.

Globalmente, a ação teve uma avaliação muito positiva, como se pode verificar com o gráfico abaixo indicado.

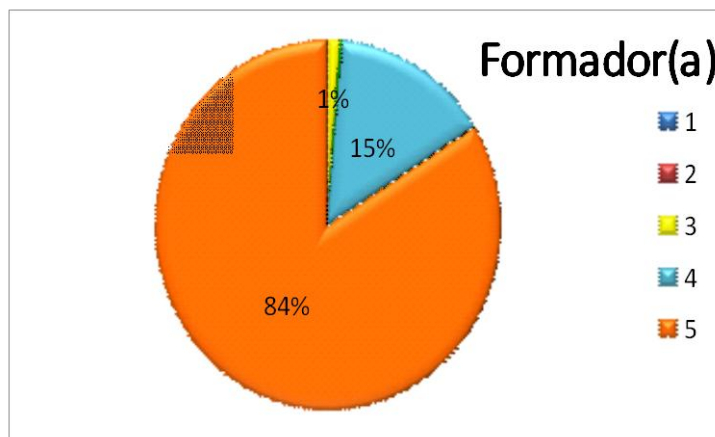




### Avaliação do(a) Formador(a)

A formadora desta ação de formação foi avaliada pelos formandos em 12 parâmetros, sendo o resultado final da avaliação positiva, como se pode comprovar pelo gráfico abaixo indicado.

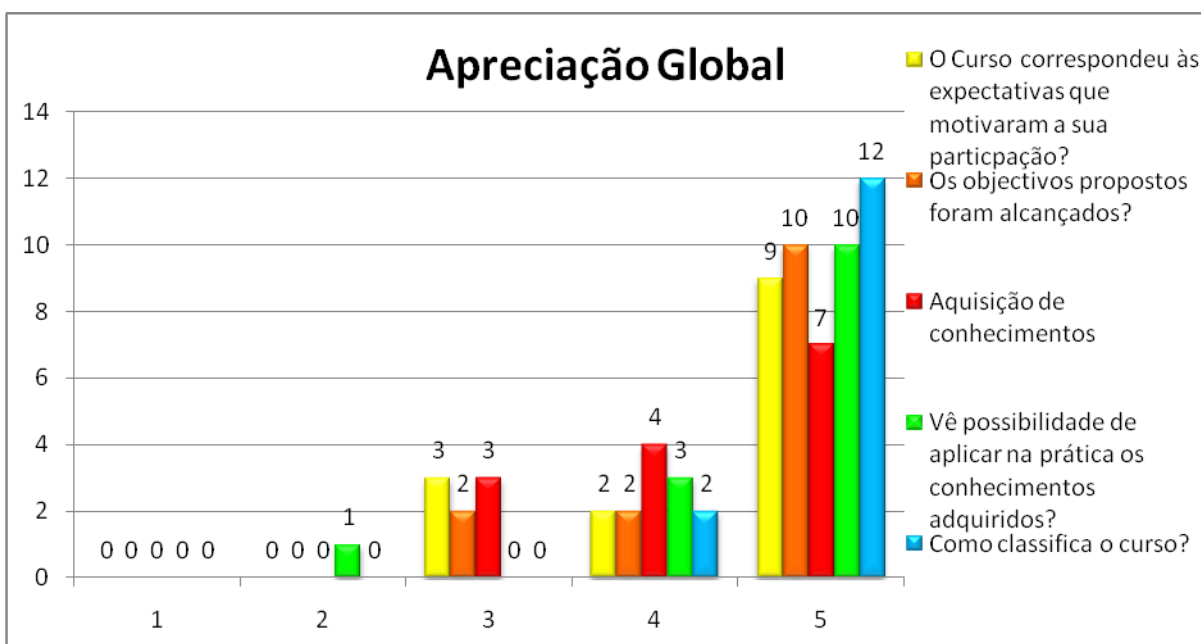
Conforme podemos avaliar no gráfico, a formadora obteve 84% de respostas de Nível 5, 15% de respostas de Nível 4 e 1% considera Nível 3 consoante a escala, Nível 1- Mau Nível 5 → Excelente.



## Avaliação da Formação

Os formandos procederam também a uma avaliação da formação segundo 11 parâmetros. De entre todos os parâmetros avaliados, foram escolhidos quatro, que bem expressam o grau de satisfação e/ou insatisfação por parte dos formandos.

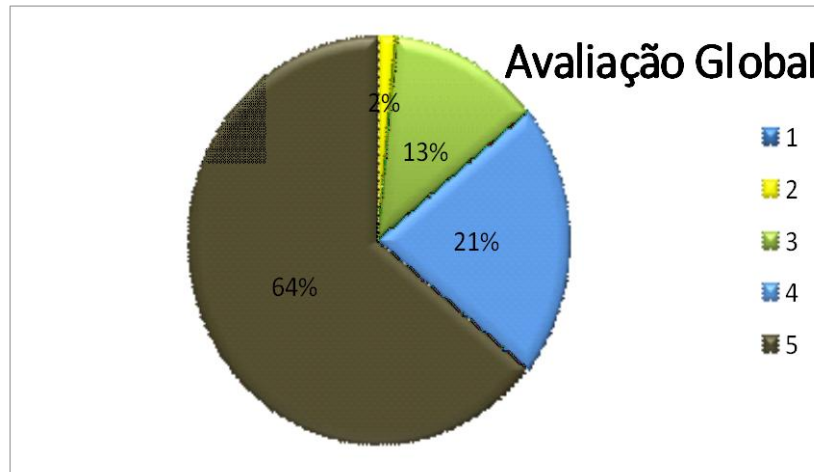
Os parâmetros escolhidos foram: “O Curso correspondeu às expectativas que motivaram a sua participação?”, “Os objetivos propostos foram alcançados?”, “Vê possibilidade de aplicar na prática os conhecimentos adquiridos?” e “Como classifica o Curso?”



Como podemos verificar de acordo com o gráfico acima mencionado, a maioria dos formandos certifica-se que o curso correspondeu às expectativas que os motivaram à sua participação no mesmo, em que os objetivos do curso foram alcançados com sucesso, veem uma grande possibilidade de aplicar na prática os conhecimentos adquiridos no curso e que classificam o curso de Nível 5, consoante a escala, Nível 1- Mau → Nível 5- Excelente.

## Avaliação Global

Como podemos constatar no gráfico abaixo destacado, os formandos deram uma nota positiva, na sua generalidade, ao curso, tendo 64% indicado Nível 5, 21% Nível 4, 13% Nível 3 e apenas 2% Nível 2, tendo em conta, uma escala de, Nível 1- Mau → 5- Excelente.



## Avaliação dos formandos

A formadora Dr.º Nelson Fonseca, avaliou os formandos desta ação de formação conforme o desempenho obtido pelos mesmos, no decorrer da formação.

Todos os formandos foram autenticados com sucesso.

## Considerações Finais

Em suma, salienta-se o facto de não ter havido qualquer ocorrência negativa a registar na ação de formação. De salientar, a carga horária do curso ser reduzida, não possibilitou o aprofundamento em alguns temas abordados, observações feitas pelos formandos.



CERTIFICADO  
**FORMAÇÃO PROFISSIONAL**

Certifica-se que \_\_\_\_\_,  
nascida a \_\_\_-\_\_-\_\_\_\_\_, natural de Braga, titular da identificação n.º  
\_\_\_\_\_, válido até 18-06-2017, concluiu *com aproveitamento* a  
Formação Profissional que se realizou no período de \_\_\_\_\_ a  
\_\_\_\_\_, com a duração de **25horas**, intitulada:

Nome do Curso



Braga, 23 de janeiro de 2014

\_\_\_\_\_  
*Responsável pela Formação*

## APÊNDICE 14. FITAS DE IDENTIFICAÇÃO

 <p>Consultoria, Auditoria, Formação, Segurança no Trabalho</p> <p><b>NOME FORMANDO/A</b></p> 	<p>Ser pontual e assíduo (não inferior a 90% da carga horária total);</p> <p>Apresentar justificação para eventuais faltas;</p> <p>Prestar atenção e participar ativamente nas ações de formação sempre que solicitado pelo formador;</p> <p>Assinar o Contrato de Formação/regras de funcionamento da formação;</p> <p>Realizar as avaliações previstas no âmbito da formação;</p> <p>Respeitar as instruções de formadores e outros atores envolvidos no processo formativo, aceitando as orientações dadas;</p> <p>Assinar as folhas de presenças e os demais documentos solicitados;</p> <p>Reportar ao Gestor da Formação a ocorrência de eventuais incidentes;</p> <p>Zelar pela conservação e boa utilização das instalações e equipamentos.</p>
--	---



**ANEXOS**

## ANEXO 1. NOTA DE SELEÇÃO DOS FORMANDOS

### CONDIÇÕES DE ACESSO:

. Habilitações Literárias entre 9º ano completo e 12º ano

SIM

NÃO

. Idade igual ou superior a 18 anos

SIM

NÃO

### CONTROLO DE DADOS (documentação):

Curriculum Vitae

Documento de Identificação

Certificado de Habilitações

Cartão de Contribuinte

NIB

Declaração da situação face ao emprego

### CRITÉRIOS DE SELEÇÃO:

### Valoração:

#### . Processo de candidatura

S B MB

. Postura e interesse demonstrados na candidatura

--	--	--

#### . Entrevista

S B MB

. Apresentação

--	--	--

. Linguagem / Fluência Verbal

--	--	--

. Sociabilidade / Capacidade de trabalho em equipa

--	--	--

. Maturidade e Auto-controlo

--	--	--

. Motivação

--	--	--

. Sentido de Responsabilidade e Disciplina

--	--	--

. Apreciação Global Entrevista

--	--	--

. **Classificação Final** (70 % Entrevista + 30 % Processo de candidatura)

--

### OUTROS

Disponibilidade:

\_\_\_\_\_

Observações:

\_\_\_\_\_

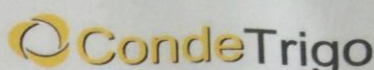
Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_



## ANEXO 2. FICHA DE INSCRIÇÃO FORMANDOS

# FICHA DE INSCRIÇÃO



Consultoria, Auditoria, Formação, Segurança no Trabalho

**AÇÃO EM QUE SE INSCREVE:** \_\_\_\_\_

**IDENTIFICAÇÃO**

Nome	_____		
Morada Completa	_____		
Código-Postal	_____ - _____	Localidade	_____
Naturalidade	_____	Nacionalidade	_____
Telemóvel	_____	Email	_____
BI/CC nº	_____	Validade	_____ - _____ - _____
Contribuinte nº	_____	Data nascimento	_____ - _____ - _____
Habilitações Literárias	_____		

**SITUAÇÃO PROFISSIONAL**

Empregado/a	<input type="checkbox"/>	Empregado/a por conta própria.	<input type="checkbox"/>	Nome Empresa onde Trabalha	_____	
		Empregado/a por conta de outrem.	<input type="checkbox"/>	Função	_____	
Desempregado/a	<input type="checkbox"/>	Desempregado/a há mais de 1 ano	<input type="checkbox"/>	Inscrito/a no Centro de Emprego	<input type="checkbox"/>	Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>
		Desempregado/a há menos de 1 ano	<input type="checkbox"/>	Inscrito/a num Centro Novas Oportunidades	<input type="checkbox"/>	Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>
		À Procura do 1º Emprego	<input type="checkbox"/>			

**DISPONIBILIDADE E MOTIVAÇÃO**

Preferência de Horário	Laboral	<input type="checkbox"/>	Motivos para a inscrição no curso (selecione no máximo duas opções)	<input type="checkbox"/>	Aquisição de novos conhecimentos.
	Pós-Laboral	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Progresso na carreira.
	Indiferente	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Alternativa face ao desemprego.
				<input type="checkbox"/>	Enriquecimento do currículo.
				<input type="checkbox"/>	Outro. Qual? _____

**CONHECIMENTO DO CURSO**

<input type="checkbox"/>	Email	<input type="checkbox"/>	Junta de Freguesia	_____
<input type="checkbox"/>	Pesquisa no Site	<input type="checkbox"/>	GIP	_____
<input type="checkbox"/>	Redes Sociais (Facebook)	<input type="checkbox"/>	Folhetos/Flyer's	_____
<input type="checkbox"/>	Amigos, Familiares	<input type="checkbox"/>	Outro.	_____

**DOCUMENTAÇÃO OBRIGATÓRIA A ENTREGAR:** Currículo Vitae, Fotocópia dos Documentos de Identificação (Bilhete de Identidade e Contribuinte ou Cartão do Cidadão), Fotocópia do Certificado de Habilitações, Comprovativo da situação face ao emprego (empregado/a ou desempregado/a); Comprovativo do NIB (número de identificação bancária) e outros documentos relevantes.

A inscrição só será efectiva após confirmação pelos serviços de Formação da entidade formadora.

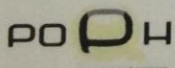
A CONDE TRIGO, LDA reserva-se no direito de adiar ou cancelar o curso no caso de não reunir o número de inscrições suficientes.

Autorizo o Sistema de Acreditação da DGERT a utilizar os meus dados pessoais relativos a identificação, endereço e contactos para efeitos de uma eventual auscultação sob a forma de inquérito, no âmbito dos procedimentos de acompanhamento de entidades formadoras.


Assinalar no caso de não aceitar a comunicação dos dados fornecidos para divulgações de outras acções formativas.

*Declaro sobre compromisso de honra que as informações referidas são verdadeiras.*


Nome: \_\_\_\_\_




QUALIFICAR E CRESCER.




QUADRO DE REFERÊNCIA ESTRATÉGICO NACIONAL



UNIAO EUROPEIA  
Fundo Social Europeu



Governo da República Portuguesa




DGERT  
SISTEMA DE ACREDTAÇÃO DE ENTIDADES FORMADORAS


CONDE TRIGO, LDA - Rua Fonte do Mundo, 56 4700-383 (s. Vicente) Braga PT

FM-Fd



## ANEXO 3. PLATAFORMA SIGO





Conde Trigo, Lda Sair

---

Entidade

Entidade: 3991 - Conde Trigo, Lda

Caracterização

Identificação

PESQUISA E GESTÃO DE ACÇÕES DE FORMAÇÃO

Contactos

Cód. Administrativo:

Data de início de:  aaaa/mm/dd  aaaa/mm/dd

Formadoras

Modalidade:

Estado:


Regime:


Promotoras/Certificadoras


Outra Formação Profissional


**Dados das Entidades**


Entidade Formadora:




 Exportar

 Limpar

 Calcular Resumo

 Adicionar Acção

 Pesquisar

Cód. Admin.	Entidade Formadora	Entidade Promotora	Data Início	Data Fim	Plano	Estado	(*)	P	
6637979	Conde Trigo, Lda	Conde Trigo, Lda	2013/09/23	2013/10/14	6600	2013/10/21 - Concluída	15/25	0	FM 
6616835	Conde Trigo, Lda	Conde Trigo, Lda	2013/08/29	2013/09/19	1708	2013/10/14 - Concluída	15/25	0	FM 
6594463	Conde Trigo, Lda	Conde Trigo,	2013/07/16	2013/08/06	0855	2013/09/09 -	16/25	0	FM 

## ANEXO 4. AUTORIZAÇÃO DA CONDE TRIGO, LDA PARA REFERÊNCIA À SUA IDENTIDADE



Consultoria, Auditoria, Formação, Segurança no Trabalho


### DECLARAÇÃO

A CONDE TRIGO, LDA – Consultoria, Auditoria, Formação e Segurança no Trabalho declara que ANA SOFIA PEIXOTO GOMES, portadora do cartão de cidadão nº13982262, realizou estágio curricular na sua área de formação, entre Outubro de 2014 e Junho de 2015 no âmbito do Mestrado em Educação – Formação, Trabalho e Recursos Humanos da Universidade do Minho.

Mais declara que autoriza a ANA SOFIA a utilizar o nome da CONDE TRIGO, LDA no seu relatório de estágio para efeitos de apresentação e defesa do trabalho efetuado nas instalações da empresa.

Braga, 25 de Setembro de 2015

O Responsável pela Atividade Formativa da Entidade,

  
NIF: 505 794 128; geral@condetrigo.pt  
R. Fonte do Mundo, 56, 4700-383 BRG

  
(Ana Margarida Trigo)