

NÃO FOTOCOPIAR



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão de
Recursos Humanos

Ana Raquel dos Santos Oliveira
Novembro | 2010



Instituto Politécnico da Guarda

Escola Superior de Tecnologia e Gestão da Guarda

**LICENCIATURA
EM GESTÃO DE
RECURSOS
HUMANOS**

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO NO ÂMBITO DO
CURSO DE GESTÃO DE RECURSOS
HUMANOS**

Ana Raquel dos Santos Oliveira | Guarda 2010

Identificação

Aluna: Ana Raquel dos Santos Oliveira

Curso: Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos

Número de Aluna: 1009100

Estabelecimento de Ensino: Instituto Politécnico da Guarda (IPG) / Escola Superior de Tecnologia (ESTG)

Instituição de Acolhimento: Gesto Apreciativo, Lda.

Contactos da Instituição de Acolhimento: Avenida Monsenhor Mendes do Carmo, nº 43 Cave Direita, 6300-586 Guarda

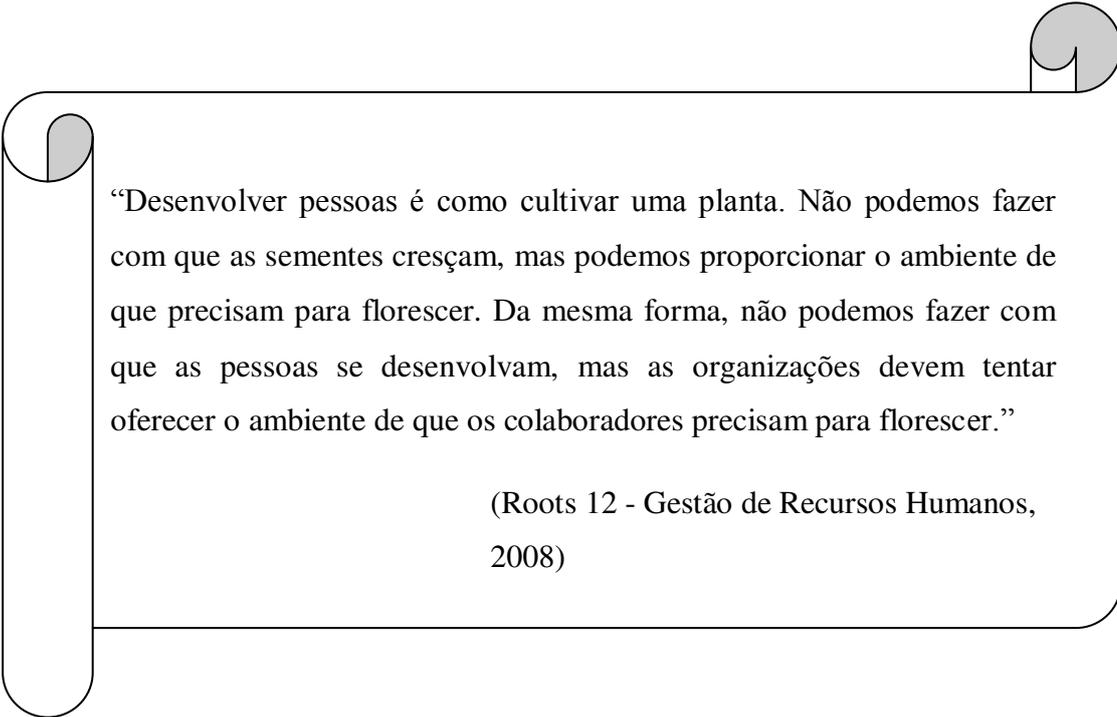
Telefone: 271 084 372

E-mail: info@gestopreciativo.pt

Duração do Estágio: de 5 de Julho a 8 de Outubro de 2010.

Orientadora na Instituição de Acolhimento: Dr.^a Magda Monteiro

Orientadora de Estágio na ESTG: Prof. Alda Domingos



“Desenvolver pessoas é como cultivar uma planta. Não podemos fazer com que as sementes cresçam, mas podemos proporcionar o ambiente de que precisam para florescer. Da mesma forma, não podemos fazer com que as pessoas se desenvolvam, mas as organizações devem tentar oferecer o ambiente de que os colaboradores precisam para florescer.”

(Roots 12 - Gestão de Recursos Humanos,
2008)

Resumo

O presente relatório de estágio curricular enquadra-se na disciplina de Estágio pertencente ao último ano da Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos, leccionado no Instituto Politécnico da Guarda, mais concretamente na Escola Superior de Tecnologia e Gestão.

O estágio decorreu na empresa Gesto Appreciativo – Consultadoria e Formação Profissional e teve a duração de dois meses e duas semanas.

A Gestão de Recursos Humanos é importante não só ao nível dos indivíduos como também na relação de influência destes na organização, visto que os seus comportamentos afectam os resultados da empresa, como por exemplo os lucros, as vendas, a qualidade ou o crescimento. Assim, a prática da formação profissional permite ao indivíduo aumentar o seu conhecimento pessoal e profissional, o que vai contribuir para uma melhor performance dentro do meio organizacional, levando ao desenvolvimento da empresa e consequentemente o seu posicionamento no mercado.

Neste relatório poder-se-á encontrar a apresentação do local de estágio, bem como as actividades desenvolvidas ao longo do período de estágio e a elaboração de um manual de acolhimento, visto que a organização não tinha este instrumento de apoio no acolhimento e integração de formadores e formandos.

No final, em jeito de conclusão, encontra-se uma reflexão crítica sobre as aprendizagens, dificuldades e algumas sugestões.

Agradecimentos

Em primeiro lugar, quero agradecer aos meus pais pelo apoio que sempre me deram. À minha irmã pela paciência que teve nestes tempos e pela ajuda que me deu.

Um muito obrigado aos meus tios, Ana e Agostinho, pelo apoio, ajuda e suporte que me deram nos muitos obstáculos que foram surgindo nestes tempos. Não esquecendo os restantes familiares. Um muito obrigado a todos vós.

Agradeço à minha orientadora de estágio, a Professora Alda Domingos, pela confiança transmitida, disponibilidade, acompanhamento e compreensão que teve comigo ao longo deste tempo, e à minha orientadora na empresa, Magda Monteiro (e restante equipa), pelo apoio na realização deste estágio curricular.

Quero também deixar uma palavra de apreço a todos os professores do curso de Gestão de Recursos Humanos da ESTG, pela orientação e ensinamentos necessários para o meu desempenho futuro, e ao Instituto Politécnico da Guarda como Instituição de ensino, pelo apoio e qualidade de ensino que presta aos seus alunos.

Aos amigos um especial obrigado pela amizade, força, ajuda, conselhos, carinho que me dão e que estiveram sempre presente nos momentos bons e nos menos bons. Agradeço também aos restantes colegas de curso que me acompanharam ao longo destes três anos.

O meu MUITO OBRIGADA!

Plano de Estágio

O plano de estágio é o relato das actividades que se prevê que o estagiário realize ao longo do período de estágio. Este plano tende a aproximar-se, sempre que possível, com os conteúdos do curso em questão (e com a actividade da empresa) para que o estagiário ponha em prática os conhecimentos adquiridos ao longo do tempo de estudo.

Deste modo, o meu plano de estágio é o seguinte:

- ✓ Recrutamento e Selecção de formadores;
- ✓ Recrutamento e Selecção de formandos;
- ✓ Divulgação de acções de formação;
- ✓ Organização de dossier técnico-pedagógico;
- ✓ Organização e gestão de base de dados;
- ✓ Abertura, avaliação intermédia e encerramento de acções de formação;
- ✓ Tratamento estatístico de dados;
- ✓ Atendimento telefónico/presencial;
- ✓ Planificação da logística;
- ✓ Criação de um manual de acolhimento.

Índice Geral

Pág.

Identificação -----	ii
Resumo -----	iv
Agradecimentos -----	v
Plano de Estágio -----	vi
Índice geral -----	vii
Índice de figuras -----	ix
Glossário de Siglas -----	x
1. Introdução -----	1
2. A empresa de acolhimento Gesto Apreciativo, Lda. -----	3
2.1.Organigrama -----	4
2.1.1. Gerência -----	5
2.1.2. Departamento de Concepção e Execução da Formação -----	6
2.1.3. Departamento Administrativo e Financeiro -----	7
2.1.4. Departamento de Marketing e Comercial -----	8
2.1.5. Consultadoria -----	8
2.2. Acreditação da Gesto Apreciativo, Lda. -----	9
2.3. Parcerias -----	10
2.4.A Formação para a Gesto Apreciativo -----	11
2.5. Recrutamento e selecção na Gesto Apreciativo -----	12
2.5.1. Recrutamento e selecção de formandos -----	12
2.5.2. Recrutamento e selecção de formadores -----	14
2.6. A Avaliação de Desempenho na Gesto Apreciativo -----	15
2.6.1. Avaliação pedagógica dos formandos -----	16
2.6.2. Avaliação dos formadores -----	17
2.6.3. Avaliação global do processo de formação -----	18
3. O Estágio realizado na Gesto Apreciativo -----	19
3.1. Tarefas desenvolvidas -----	19
3.1.1. Recrutamento e selecção de formadores -----	19
3.1.2. Recrutamento e selecção de formandos -----	20
3.1.3. Divulgação de acções de formação -----	21

3.1.4.	Organização de dossier técnico-pedagógico -----	22
3.1.5.	Organização e gestão de base de dados -----	22
3.1.6.	Abertura, Avaliação e Encerramento de acções de formação -----	23
3.1.7.	Tratamento estatístico -----	24
3.1.8.	Atendimento telefónico e atendimento presencial -----	25
3.1.9.	Planificação da logística -----	26
3.1.10.	Criação de um manual de acolhimento -----	27
4.	Conclusão -----	29
5.	Bibliografia/Webgrafia -----	31
	Apêndices -----	32
	Apêndice 1: Manual de Acolhimento -----	33
	Anexos -----	54
	Anexo I: Ficha de inscrição nas acções de formação -----	55
	Anexo II: Levantamento de Necessidades -----	57
	Anexo III: Questionário de Avaliação por módulo -----	61
	Anexo IV: Questionário de Avaliação dos formadores -----	70
	Anexo V: Folheto de divulgação das acções de formação -----	72
	Anexo VI: Organização de dossier técnico-pedagógico -----	74
	Anexo VII: Questionário de Avaliação da reacção/satisfação -----	76
	Anexo VIII: Estatística de dados dos formandos -----	82
	Anexo IX: Mapa de Presenças/Faltas -----	85

Índice de Figuras

Pág.

Figura 1 – Organigrama da GA	4
------------------------------------	---

Glossário de Siglas

ADENE – Agência para a Energia

ACT – Autoridade para as Condições de Trabalho

CAP – Certidão de Aptidão Profissional

CFAD – Centro de Formação, Assistência e Desenvolvimento

CGI – Comissão para a Igualdade de Género

DGERT – Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho

ESTG – Escola Superior de Tecnologia e Gestão

GA – Gesto Apreciativo

GRH – Gestão de Recursos Humanos

IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional

IPG – Instituto Politécnico da Guarda

OTOC – Ordem dos Técnicos Oficiais de Contas

PME'S – Pequenas e Médias Empresas

POPH – Programa Operacional do Potencial Humano

1. Introdução

A Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos (GRH), no Instituto Politécnico da Guarda (IPG), só fica concluída após a realização de um estágio curricular, com a duração mínima de 400 horas, numa organização, e com a apresentação e defesa do respectivo relatório.

Sabendo que, neste caso específico, o principal objectivo de um estágio curricular é permitir a aplicação das competências e conhecimentos adquiridos ao longo do curso académico a um contexto prático, oferecendo aos alunos a experiência do saber/fazer no campo profissional. Sendo que, a meta final é fazer com que os alunos fiquem a conhecer na prática a função de um gestor de recursos humanos. A esta função compete não só a de gerir o progresso e evolução dos colaboradores da empresa, da melhor forma, de modo a atingir os objectivos da organização mas também, a de todo o trabalho a priori, desde o recrutamento e selecção, o acolhimento e integração do colaborador.

Assim, este relatório tem como objectivo apresentar e descrever a forma como decorreu o estágio curricular na empresa Gesto Apreciativo (GA), no período de 5 de Julho a 8 de Outubro de 2010.

A formação profissional é importante para o crescimento, desenvolvimento e aumento de produtividade das empresas. Uma empresa que se preocupa com a formação dos seus trabalhadores poderá ver a sua imagem/reputação numa posição favorável, onde também os colaboradores sentem que a empresa se preocupa com o seu desenvolvimento profissional e existe maior probabilidade de eles quererem ficar na organização e de divulgarem positivamente a empresa. Assim é essencial apostar na formação dos colaboradores, pois são eles que garantem o sucesso da organização.

É nesta vertente que surge a importância dos serviços da Gesto Apreciativo que vão contribuir para a melhoria do progresso profissional dos indivíduos.

O presente relatório subdivide-se em quatro capítulos: depois desta introdução ao tema deste relatório, o segundo capítulo refere-se à empresa Gesto Apreciativo, onde se faz uma breve apresentação sobre a sua criação, objectivos, missão, visão e valores e estrutura organizacional. O terceiro refere-se à actividade desenvolvida durante o estágio. Por último, no quarto capítulo

apresenta-se as principais conclusões deste trabalho que realizei e algumas sugestões de melhoria para a empresa GA.

2. A empresa de acolhimento Gesto Apreciativo, Lda.

A empresa Gesto Apreciativo, Lda. tem sede na cidade da Guarda e tem como actividade a consultadoria e a formação profissional. Foi criada a 7 de Novembro de 2007 e dirige-se para particulares, instituições públicas e privadas.

A GA segue elevados padrões de qualidade e desempenho, contribuindo para o desenvolvimento dos Recursos Humanos e das Organizações, contando com uma equipa de formadores e consultores com uma vasta experiência e competência profissional.

Objectivos da Empresa

A Gesto Apreciativo tem como principal objectivo o desenvolvimento de competências pessoais, profissionais e organizacionais. E propõe-se contribuir para a realização pessoal e profissional de todos os seus colaboradores.

Missão

A missão da GA dirige-se para a diferenciação dos seus serviços, com vista ao desenvolvimento, inovação e excelência dos seus clientes, de forma a ir cada vez mais ao encontro das suas necessidades reais.

Visão

A GA visa promover e contribuir para o desenvolvimento sustentado da sociedade, apostando na formação dos recursos humanos e da melhoria da qualidade das empresas, com vista ao aumento da produtividade das empresas-cliente, para que a região intervenha concorrencialmente no mercado global.

Valores

A GA possui como valores: a Responsabilidade, a Ética, a Igualdade, o Respeito e o Profissionalismo.

2.1. Organigrama

Um organograma é uma espécie de diagrama onde se pode observar o modo como está organizada a empresa, ou seja, observam-se as relações hierárquicas e a comunicação empresarial. O organograma é importante para a empresa porque permite que esta funcione de uma forma mais eficaz, onde o colaborador sabe qual é o seu lugar hierárquico e, após análise do organograma, permite identificar problemas que possam existir e por conseguinte permite propor acções de melhoria. É também importante para o exterior da empresa, pois assim as pessoas compreendem o seu funcionamento e as relações existentes. Quando alguém tem alguma dúvida/questão após visualização do organograma, a pessoa sabe a quem, ou a que departamento, se deve dirigir.

Como se pode observar na figura 1, a GA apresenta um organograma departamental, ou seja, a sua estrutura está dividida por departamentos, onde cada um deles possui as suas funções, efectuando comunicações entre todos.

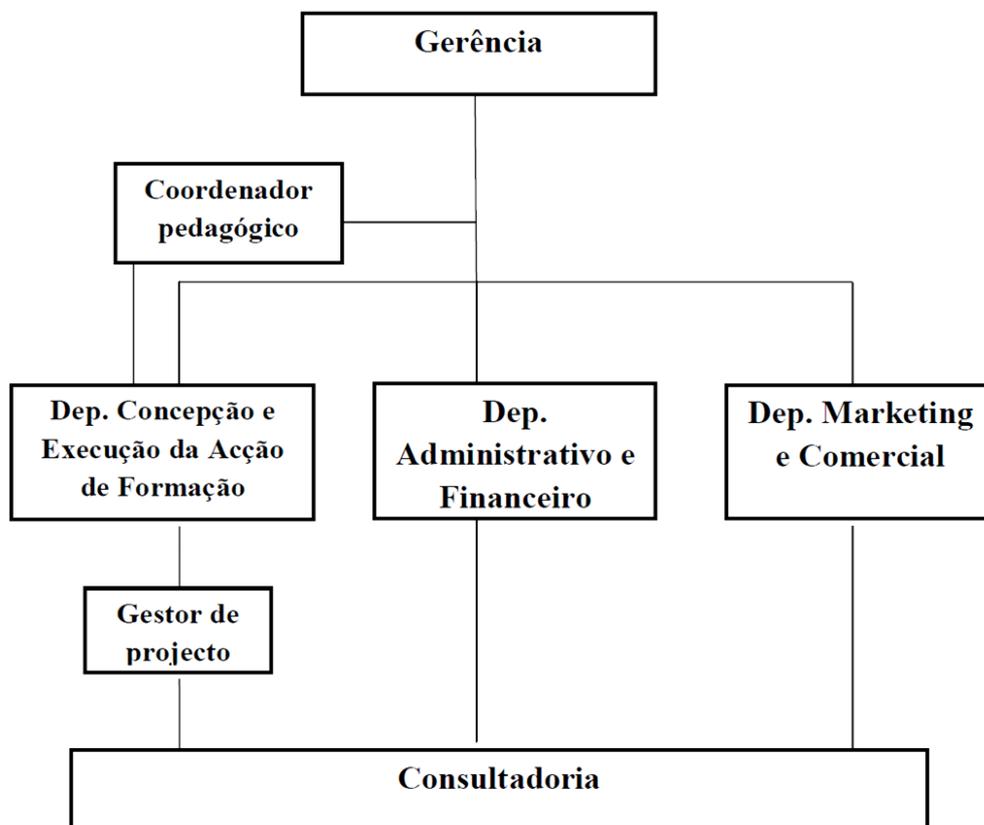


Figura 1 - Organigrama da GA

Fonte: GA

De seguida, apresentam-se as funções de cada departamento. Estas informações apresentadas são baseadas em documentos fornecidos pela GA.

2.1.1. Gerência

De acordo com Houaiss (1986), “ (...) a gestão é o conjunto de normas e funções onde o objectivo é disciplinar os elementos de produção e submeter a produtividade a um controlo de qualidade, para a obtenção de um resultado eficaz, bem como uma satisfação financeira.”

Assim, gerir envolve a elaboração de planos, pareceres, relatórios, projectos e arbitragens onde é exigida a utilização de conhecimentos fundamentais às técnicas de gestão.

Os responsáveis pela Gerência da GA são os dois sócios da empresa, isto é, o Dr. Pedro Leal e a Dr.^a Magda Monteiro.

Portanto à Gerência estão incumbidas várias funções, incluindo:

- ✓ Planeamento: diz respeito a acções/actividades futuras, como a elaboração de previsões, a fixação de objectivos, programação futura e definição de políticas e procedimentos;
- ✓ Organização: criação de unidades orgânicas para desempenhar várias finalidades; definição das responsabilidades a cada uma dessas unidades orgânicas e as relações hierárquicas e funcionais entre essas áreas;
- ✓ Direcção: engloba actividades como a tomada de decisões, a comunicação com os restantes departamentos e subordinados e actividades de motivação e desenvolvimento pessoal;
- ✓ Controlo: esta função está ligada com o planeamento na medida em que o planeamento estabelece objectivos a alcançar e o controlo vai estabelecer os padrões de desempenho, manter registos de processos e resultados alcançados. Tem também a função de avaliar resultados e estabelecer medidas correctivas, se necessárias.

2.1.2. Departamento de Concepção e Execução da Formação

A responsável pelo Departamento de Concepção e Execução da Formação é a Dr.^a Magda Monteiro e a este departamento competem as seguintes funções:

- ✓ Proceder ao recrutamento e selecção de formandos;
- ✓ Proceder ao recrutamento de formadores em articulação com o Departamento Administrativo e Financeiro;
- ✓ Recepção, análise de currículos e actualização de base de dados;
- ✓ Elaboração de diagnósticos de necessidades de formação;
- ✓ Supervisão pedagógica da actividade dos formadores;
- ✓ Preparação de todas as acções de Formação, que inclui:
 - Calendarizar todas as acções de formação;
 - Preparar o dossier técnico-pedagógico;
 - Preparar a sala e os equipamentos;
 - Reproduzir todos os auxiliares pedagógicos previamente entregues pelos formadores;
 - Informar da existência e duração da acção de formação no local da sua realização;
 - Reunir com os formadores, no sentido de garantir o cumprimento das expectativas criadas para a formação e com empresários, no caso de formação em empresas;
 - Comunicação do início das acções de formação;
- ✓ Desenvolver todas as acções de Formação, que inclui:
 - Garantir o apoio administrativo à formação;
 - Acompanhar os formandos ao longo do processo formativo e do estágio (se aplicável);
 - Seleccionar e nomear os tutores para o acompanhamento nos estágios dos formandos;
 - Entregar aos formandos todas as avaliações da formação;
 - Produção de relatórios de Avaliação de acções;
 - Visitas aos locais de formação e encerramento de acções de formação;
 - Emissão de certificados.

- ✓ Avaliar todas as acções de Formação, o que inclui:
 - Reunir com os formadores, obtendo deles a avaliação da qualidade da formação e a avaliação da aprendizagem e quaisquer outros dados que considere relevante;
 - Elaborar o relatório final da acção;
 - Ceder, caso se trate de Formação Externa ou Financiada, ao Departamento Administrativo e Financeiro todos os elementos por este solicitados com vista à facturação e/ou elaboração de mapas financeiros.
- ✓ Elaboração de candidaturas para projectos financiados;
- ✓ Criação de conteúdos de acções de formação não financiadas;
- ✓ Adquirir todo o material e equipamentos de que necessita para a formação;
- ✓ Apoiar o Departamento Comercial e de Marketing em tudo o que diga respeito a requisitos legais e/ou protocolares a respeitar, aquando da divulgação da formação;
- ✓ Gerir a ocupação de salas e a utilização dos equipamentos.

2.1.3. Departamento Administrativo e Financeiro

Ao Departamento Administrativo e Financeiro, que está a cargo do Dr. Pedro Leal, competem as seguintes funções:

- ✓ Efectuar todo o trabalho de expediente interno e externo;
- ✓ Processar todos os pagamentos, em função das verbas disponíveis;
- ✓ Fazer a gestão de caixa;
- ✓ Elaborar todos os mapas financeiros da formação para pagamento a formandos e formadores;
- ✓ Cumprir com todas as determinações financeiras deliberadas pela Gerência;
- ✓ Elaborar orçamentos e determinar verbas a adjudicar a cada actividade/formação;

Para as restantes questões da Contabilidade, como por exemplo a elaboração de balanços, entres outros documentos, a GA recorre aos serviços de uma empresa externa, onde o responsável por esta área é o Sr. Orlando Cordeiro.

2.1.4. Departamento de Marketing e Comercial

Os responsáveis pelo Departamento de Marketing e Comercial são o Dr. Pedro Leal e a Dr.^a Magda Monteiro, actuando em conjunto para um melhor funcionamento deste departamento. A este departamento competem as seguintes funções:

- ✓ Promover as formas de divulgação que achar mais correctas com vista ao desenvolvimento da actividade comercial da empresa, atendendo ao Departamento de Concepção e Execução em tudo o que diga respeito a requisitos legais a respeitar, e ao Departamento Administrativo e Financeiro no que diz respeito a montantes a adjudicar;
- ✓ Gerir o tratamento de reclamações;
- ✓ Assegurar a boa cobrança por parte das entidades envolvidas;
- ✓ Promover protocolos e parcerias com instituições públicas de ensino em colaboração com o Departamento de Concepção e Execução.

2.1.5. Consultadoria

Relativamente à Consultadoria, esta é realizada pela Dr.^a Sónia Marques. A função de Consultor compreende as seguintes funções:

- ✓ Apoiar a Gerência com os seus conhecimentos e experiência profissional ao nível da tomada de decisão e na apresentação de novas propostas de trabalho, numa óptica de diversificação da oferta e de aprofundamento das relações com o mercado;
- ✓ Apoiar o Departamento de Concepção e Execução ao nível de:
 - Concepção de conteúdos pedagógicos para a Formação;
 - Avaliação da qualidade da Formação;
 - Elaboração de Diagnósticos de Necessidades de Formação;
 - Elaboração de candidaturas a Projectos de Formação.
- ✓ Apoiar o Departamento Administrativo-Financeiro ao nível de:
 - Elaboração de mapas financeiros de Projectos;
 - Elaboração de pedidos de reembolso e de saldo final da Formação;
 - Participação eventual em outros projectos financeiros em curso.
- ✓ Apoiar o Departamento de Marketing e Comercial.

2.2. A creditação da Gesto Apreciativo, Lda.

Desde a sua criação até aos dias de hoje, a GA contou já com a certificação pela Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT) e com a participação do Programa Operacional do Potencial Humano (POPH). A DGERT é um serviço do Estado e tem por missão apoiar a criação de políticas relativas ao emprego, à formação e certificação profissional e às relações profissionais, incluindo as condições de trabalho e de segurança, saúde e bem-estar no trabalho. Cabe ainda à DGERT o acompanhamento e desenvolvimento da contratação colectiva e da prevenção de conflitos de trabalho. O POPH pretende contribuir para a superação do défice de qualificações da população portuguesa. O programa visa também apoiar a promoção do conhecimento científico e da inovação, estimula a criação e a qualidade do emprego, apoiando os empreendedores e a transição dos jovens para a vida activa, ao mesmo tempo que promove a igualdade de oportunidades, tanto na igualdade de género como na luta contra a exclusão social.

A GA tem homologações com o Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP)¹, a Comissão para a Igualdade de Género (CIG)², a Ordem dos Técnicos Oficiais de Contas (OTOC)³, a Agência para a Energia (ADENE)⁴ e a Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT)⁵.

1

1

O IEFP é um serviço público de emprego que tem como missão promover a criação e a qualidade do emprego e combater o desemprego, através de políticas activas de emprego e de formação profissional.

2

A CIG é tutelada pelo Gabinete da Secretaria de Estado da Igualdade e é um dos mecanismos para a Igualdade de Género. Tem como missão garantir a execução de políticas públicas no âmbito da cidadania e da promoção e defesa da igualdade de género.

3

A OTOC é uma associação pública profissional que tem como missão regular e disciplinar o exercício da profissão de Técnico Oficial de Contas, para além de desenvolver todas as acções para uma maior credibilização e dignificação da profissão.

4

A ADENE é uma instituição privada com o contributo do Ministério da Economia, da Inovação e do Desenvolvimento, que promove actividades de interesse público no âmbito da Política Energética, isto é, na área da energia e das respectivas interfaces com as diversas políticas sectoriais.

5

A ACT sucede ao Instituto para a Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho e à Inspeção-Geral do Trabalho, organismos já extintos. A ACT é um serviço do Estado que tem por missão a promoção da melhoria das condições de trabalho, através do controlo do cumprimento das normas laborais e também a promoção de políticas de prevenção dos riscos profissionais e o controlo do cumprimento da legislação relativa à segurança e saúde no trabalho.

2.3. Parcerias

A Gesto Apreciativo teve e tem de realizar diversas parcerias com várias empresas do ramo da formação profissional para realizar e complementar a sua actividade.

A GA possui parcerias, entre outras, com o Centro de Formação, Assistência e Desenvolvimento (CFAD) da Guarda, com a Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG) do IPG, com a JURISolve, com a Consensus, com a VLM Consultadores, as quais servem de elo de ligação na divulgação e desenvolvimento da imagem da empresa.

O CFAD é uma instituição particular de solidariedade social, com sede na cidade da Guarda e tem como objectivo a formação dos Recursos Humanos pelo desenvolvimento e segurança social. A sua missão é a de apoiar a família e grupos desfavorecidos da comunidade. Gera, através de actividades de formação escolar e profissional e do desenvolvimento, respostas sociais para crianças/jovens, população adulta e idosos. A ESTG é parte integrante do Instituto Politécnico da Guarda. É uma instituição do Ensino Superior e tem como missão formar profissionais de alto nível, privilegiando o saber, o saber-fazer e o saber-ser e visando a preparação para a inserção na vida activa. Esta parceria é feita para divulgação da empresa e recrutamento de estagiários. A JURISolve, sediada em Coimbra, tem como objectivos a prevenção, diagnóstico, administração e resolução de conflitos de uma maneira inovadora com recurso a métodos de actuação participativa das partes na resolução de conflitos. Esta empresa promove a divulgação, formação, consultadoria e a prática da mediação para a resolução de problemas. A Consensus – Associação para o desenvolvimento dos Meios Alternativos de Resolução de Conflitos é uma associação privada sem fins lucrativos com vista à divulgação e ao desenvolvimento de uma cultura de paz com recurso a meios alternativos (estudo, pesquisa e investigação) de resolução de conflitos. Finalmente, a VLM Consultores está sediada na cidade de Aveiro e presta serviços de consultadoria a empresas nacionais, de vários sectores de actividade. Esta empresa assenta em valores sólidos de ética empresarial, aposta na melhoria contínua e na criação de valores para os seus clientes.

2.4. A Formação Profissional para a Gesto Apreciativo

A formação profissional tem como objectivo o aperfeiçoamento de competências pessoais, profissionais e organizacionais que permitem aos formandos fazer face a uma estrutura geral cada vez mais exigente. A Gesto Apreciativo pretende incentivar as Pequenas e Médias Empresas (PME's) para a utilização da formação como factor estratégico do seu desenvolvimento. Neste sentido, deverá haver acções de formação orientadas para o desempenho qualificado dos profissionais das PME's que implicam uma visão de formação contínua e ao longo de toda a vida.

Portanto, para a GA, a formação pretende contribuir para o desenvolvimento dos recursos humanos da região, colmatando as lacunas de qualificações actuais e também as necessidades futuras de qualificações que as empresas actualmente adoptam como estratégia.

Para avançar para projectos de formação eficazes há necessidade de identificar as falhas em termos de formação que a região apresenta. A aposta da GA é a de inovar através da experiência dos seus Recursos Humanos.

Numa perspectiva de desenvolvimento contínuo, pode-se dizer que a GA empenha-se em trabalhar em conjunto com os seus colaboradores, parceiros, clientes e com a própria comunidade onde se insere e onde actua de modo competente e profissional, desenvolvendo relações de parceria e cooperação mutuamente benéficas para todos os intervenientes.

As acções de formação desenvolvidas pela empresa são baseadas em instrumentos e metodologias bem definidas, tais como a análise de necessidades, concepção, implementação e adaptação do tipo de formação a implementar, tendo por base os diferentes tipos de necessidades dos indivíduos.

De acordo com a política da GA, acredita-se que a formação não se esgota nem se pode limitar a acções formativas, mas deve abranger a sua missão mais ampla, promovendo as competências dos indivíduos e as da própria comunidade, de modo a contribuir para o desenvolvimento das populações e para a sua integração social.

2.5. Recrutamento e Selecção na Gesto Apreciativo

O recrutamento e selecção é uma actividade que permite às empresas a reformulação dos meios humanos de que necessita e desta forma colmatar as carências sobre o quantitativo de recursos humanos que deverá existir na organização (Caetano e Vala, 2002), assumindo assim um dos principais momentos da gestão de recursos humanos (Marques e Cunha, 1996).

O recrutamento e selecção embora constituam um processo contínuo são termos diferentes com fronteiras entre si.

O recrutamento é um conjunto de técnicas e procedimentos que visa atrair os candidatos para as vagas que se pretendem ocupar. Este processo para ser eficaz, deve ser feito em número suficiente para fornecer mais opções no processo seguinte, o de selecção dos candidatos.

Portanto, depois do recrutamento procede-se à selecção. Esta consiste na escolha e tomada de decisão de qual o candidato que ocupará a vaga a preencher, procurando de entre todos os candidatos aqueles que mais se adequam às vagas disponíveis.

2.5.1. Recrutamento e selecção de formandos

Neste processo os candidatos procedem ao preenchimento de uma ficha de inscrição (Anexo I), onde consta a identificação pessoal do candidato, as suas habilitações escolares e profissionais, a sua situação de emprego, a justificação das necessidades de formação, a relação das mesmas com a função desempenhada ou a desempenhar e as expectativas de resultados.

O passo seguinte é o preenchimento de um formulário de candidatura que possibilita várias aplicações:

- Permite uma comparação sistemática e estruturada das características do candidato com o perfil das exigências;
- Proporciona um fio condutor para a entrevista;
- Possibilita a criação de um registo para armazenamento de informações sobre os candidatos;
- Proporciona informações sobre o mercado de trabalho;

- Faculta uma base de candidaturas para processos futuros de recrutamento;
- Ajuda a avaliar a eficácia dos meios de divulgação do projecto;
- Permite identificar necessidades de formação;
- Contribui para a imagem pública da organização.

Após a recepção de todas as candidaturas é feita uma pré-selecção, onde se recolhe toda a informação de cada candidato, obedecendo a uma análise metódica e sistemática, com o objectivo de identificar os candidatos que mais se aproximam do perfil requerido.

Todo o processo de avaliação das inscrições é feito pelo gestor de projecto, isto é, um gestor de projecto para a GA é o responsável por determinada acção de formação, desde a planificação da acção de formação até ao seu encerramento.

Depois da pré-selecção e encontrado o número de candidatos estabelecidos são efectuadas as fases seguintes do processo de decisão, isto é, procede-se às entrevistas de selecção.

A entrevista de selecção tem como função obter informações detalhadas sobre o candidato (como por exemplo necessidades, expectativas, interesses e/ou motivação), procurando uma colaboração activa no sentido de se alcançarem os objectivos propostos, fornecer informações pormenorizadas sobre a acção de formação e estabelecer uma relação amigável com o candidato.

As entrevistas de selecção que são efectuadas pela GA possuem elementos de entrevistas bibliográficas e de avaliação de competências. Na primeira, (entrevista bibliográfica) faz-se uma exploração das experiências profissionais do candidato, na segunda (entrevista de avaliação de competências) fazem-se perguntas estruturadas, para obter informação sobre os comportamentos relativos a competências relacionadas com a função que o candidato irá desempenhar. Para além das entrevistas, sempre que seja necessário, a GA recorre a outros instrumentos de selecção - a utilizar para os cursos destinados a desempregados e a jovens - como seja o questionário de levantamento de necessidades. (Anexo II)

Após todo este processo de avaliação e selecção de candidatos, os formandos seleccionados, são convocados para participarem no curso de formação pretendida. Sendo que os processos dos candidatos não seleccionados são arquivados e os mesmos são informados de que não foram seleccionados.

2.5.2. Recrutamento e selecção de formadores

A bolsa de formadores da GA está em constante actualização através de várias actividades de recrutamento que se efectua, existindo um espaço específico no site da empresa para esta actividade de recrutamento.

A GA, para além do recrutamento através do site, como referido anteriormente, efectua várias formas de recrutamento, como:

- ✓ Candidatos de recrutamentos anteriores;
- ✓ Anúncios em jornais, em revistas da especialidade;
- ✓ Serviços do Estado;
- ✓ Universidades e Escolas;
- ✓ Mercado informal

Depois de divulgada a oferta de formação e da respectiva recepção das candidaturas, efectua-se uma primeira triagem dos candidatos. Esta é feita a partir de exigências pré-estabelecidas e critérios provenientes do perfil do candidato a formador, como sejam a formação académica e profissional, a formação pedagógica, a experiência pedagógica e profissional, a certificação, entre outros.

Nesta etapa, faz-se a recolha de toda a informação referente a cada candidatura, com o objectivo de identificar os candidatos que reúnem as condições para fazerem parte da bolsa de candidatos a formadores. Aqui são analisadas as informações necessárias em comparação com o perfil das exigências requeridas.

Todo o processo de avaliação dos candidatos é realizado pelo coordenador pedagógico.

Os candidatos que corresponderem às exigências da pré-selecção passam à fase seguinte de selecção. Ou seja, estes candidatos são convocados para a fase da entrevista, onde se pretende avaliar as competências específicas, relacionadas com a função de formador e informar os candidatos sobre os serviços da GA.

O método utilizado durante as entrevistas é o designado por semi-directo ou entrevista mista. Na sua realização são utilizadas as técnicas: a observação, a análise e a interpretação dos factos e do comportamento do candidato.

Para a entrevista de selecção, a GA considera cinco etapas:

- ✓ A preparação – é feita uma análise a todo o processo de triagem das candidaturas, do perfil/competências pré-definidas, dos critérios, a fim de planear quais as áreas a abordar na entrevista;
- ✓ O planeamento – para além do guião seguido em todas as entrevistas com os candidatos, utiliza-se também um questionário de entrevista, das áreas pertinentes para a função de formador.
- ✓ A estruturação – estrutura básica comum a todas as entrevistas para assegurar uma cobertura ampla e sistemática da informação, garantindo a igualdade de oportunidades para todos os candidatos;
- ✓ A execução – realização da entrevista;
- ✓ A avaliação – ao terminar a entrevista, é feita uma avaliação a todos os elementos recolhidos. Com esta avaliação fica-se a saber se o candidato se insere ou não na Bolsa de Formadores.

Por último, depois de analisadas todas as entrevistas, é feita uma nova selecção onde se escolhe o candidato que melhor se encaixa no perfil desejado.

Todos os processos de candidatos não seleccionados são arquivados para futuras contratações.

2.6. A Avaliação de Desempenho na Gesto Apreciativo

A avaliação de desempenho é um processo metodológico importante para a vida dos indivíduos, pois é onde se podem encontrar as disfunções, identificação dos pontos fracos, verificação do alcance dos objectivos e onde se observa quais os aspectos a melhorar no indivíduo.

A avaliação é um processo dinâmico, sistemático e rigoroso que acompanha a acção formativa e permite a recolha e tratamento das informações.

A GA realiza a avaliação em todo o ciclo formativo, desde o levantamento de necessidades de formação até à avaliação global da acção de formação. A avaliação permite dar respostas a questões de vários âmbitos, contribuindo para a melhoria da qualidade e eficácia da formação no futuro.

A GA realiza a avaliação em três níveis: avaliação pedagógica dos formandos, a avaliação do desempenho dos formadores (Anexo IV), e, a avaliação global do processo de formação (Anexo VII).

2.6.1. Avaliação pedagógica dos formandos

A avaliação pedagógica dos formandos visa analisar de forma cuidada os resultados alcançados em relação aos objectivos propostos pela acção de formação, ou seja, permite analisar os desvios entre o que se proponha e os que se alcançaram. Esta avaliação dos formandos contribui para se determinar o nível de eficácia da acção de formação.

Em todas as acções de formação são efectuados vários tipos de avaliação, tais como: a avaliação de diagnóstico (que se realiza no início da acção de formação, e não tem intenção classificativa, servindo apenas para identificar os conhecimentos dos formandos em relação ao tema da acção de formação); a avaliação formativa (é feita durante o decorrer da formação e tem como objectivo o feedback contínuo de forma a possibilitar o diagnóstico do processo evolutivo do formando, e a identificação das dificuldades de aprendizagem, entre outros dados); e finalmente a avaliação sumativa (ou avaliação final que é feita no final da acção de formação e permite avaliar o resultado final da acção formativa em termos de aprendizagem do formando).

São várias as técnicas de avaliação utilizadas durante a acção de formação, nomeadamente, a observação – que é uma das técnicas mais simples e a mais utilizada pelos formadores – e que consiste na observação e registo do desenvolvimento do formando; a formulação de perguntas (orais ou escritas) é outra técnica onde se avalia a aprendizagem do formando ao longo do tempo de formação; e a medição (avaliação de trabalhos práticos), técnica que é utilizada principalmente para recolher elementos do domínio psicomotor (como por exemplo a qualidade e a quantidade de trabalho produzido).

A escala de avaliação vai do nível 1 ao nível 5, sendo que o nível 1 corresponde ao insuficiente, o nível 2 ao suficiente, nível 3 ao suficiente, o nível 4 ao bom e o nível 5 ao muito bom.

2.6.2. Avaliação dos formadores

O objectivo da avaliação dos formadores é o de avaliar as qualidades destes, podendo identificar elementos a melhorar ou elementos de continuação.

Na fase da selecção dos formadores, faz-se uma estimativa de um desempenho futuro e através da avaliação de desempenho observa-se o desempenho real dos formadores.

Esta avaliação de desempenho é feita pelos formandos e pelo gestor do projecto.

A avaliação dos formadores permite ao gestor do projecto:

- ✓ Ter condições para avaliar o desempenho e o comportamento dos formadores;
- ✓ Propor medidas e providências para melhorar o padrão de comportamento dos formadores;
- ✓ Comunicar com os formadores, no sentido de lhes transmitir o sistema de avaliação do desempenho e dar-lhes a conhecer o desenvolvimento da sua função através desse sistema;
- ✓ Conhecer o formador que melhor se ajusta aos requisitos da acção de formação;
- ✓ Localizar situações que podem traduzir problemas de coordenação;
- ✓ Criar um ambiente favorável às relações humanas e de satisfação no desempenho do trabalho.

À entidade formadora, esta avaliação permite:

- ✓ Ter condições para avaliar o potencial dos seus formadores a curto, médio e longo prazo e definir a contribuição de cada um;
- ✓ Identificar os formadores que necessitam de actualização e aperfeiçoamento em várias áreas;
- ✓ Dinamizar a bolsa de formadores, oferecendo-lhes oportunidades de crescimento e desenvolvimento pessoal, estimular a produtividade e melhorar o relacionamento humano na equipa de formadores.

Aos formadores, a avaliação permite:

- ✓ Conhecer as expectativas em relação ao seu desempenho, os aspectos de comportamento e de desempenho que são mais valorizados;
- ✓ Conhecer os pontos fortes e fracos;
- ✓ Saber as providências que se querem tomar em relação ao seu desempenho e as que ele próprio deve tomar;
- ✓ Ter condições para fazer a auto-avaliação e auto-crítica para o seu auto-desenvolvimento e auto-controlo.

Os resultados da avaliação de desempenho são sempre comunicados aos formadores. Esta comunicação dos resultados tem como objectivo proporcionar condições ao formador para melhorar o seu trabalho através de uma comunicação clara e inequívoca do seu desempenho, permitir a definição dos planos que conduzem a um melhor desenvolvimento e utilização das aptidões do formador, construir relações mais fortes entre a equipa de gestão e os formadores e diminuir efeitos negativos (ansiedade, tensões e incertezas) que eventualmente surjam.

2.6.3 Avaliação global do processo de formação

A avaliação do processo de formação, ou avaliação global da acção de formação tem como objectivo identificar em que medida a formação foi eficaz.

Este processo é feito através do acompanhamento contínuo realizado pelo coordenador/gestor do projecto, pela utilização dos questionários de avaliação por módulo e dos questionários respondidos pelos formandos no final da acção (Anexo III e Anexo IV, respectivamente) e ainda das auditorias técnico-pedagógicas realizadas pelas GA. Esta auditoria técnico-pedagógica é o acompanhamento que a GA realiza ao longo do funcionamento de determinada acção de formação, para verificar se a acção de formação está a atingir o seu objectivo.

3. O Estágio realizado na Gesto Apreciativo

«Começar é que custa sempre. Em tudo ou quase tudo, o início é que se torna doloroso. Nestas circunstâncias, dar início ao contacto com o mundo profissional foi uma descoberta dolorosa onde a ansiedade polvilha o desejo de vir a preencher um lugar no posto incerto de ‘uma Técnica de *GRH*’» adaptado de Sofia Monteiro, 2009, p. 13.

O que verdadeiramente me atormentou nos primeiros tempos na Gesto Apreciativo foi o facto de saber que podia fazer melhor mas, como em tudo, agia de forma tímida, dando erros, os típicos erros de quem está a começar a carreira profissional. Mas com o tempo tudo foi melhorando.

3.1. Tarefas desenvolvidas

Ao longo de todo este tempo de estágio, tive a oportunidade de realizar diversas tarefas que contribuíram para o meu desenvolvimento a nível profissional. De acordo com o plano de estágio (pág. vi) tive contacto com tarefas das mais diversas áreas, que se vão complementando umas com outras.

3.1.1. Recrutamento e selecção de formadores

No processo de recrutamento e selecção de formadores constata-se que para a realização de uma acção de formação existe a necessidade de contratar um formador, para dar essa mesma acção de formação, com o perfil desejado pelo gestor do projecto. De seguida, pesquisa-se na base de dados de formadores da GA, ou em outras base de dados, possíveis formadores para a acção de formação e segue-se todo o processo de recrutamento e selecção.

A minha contribuição na realização desta tarefa foi logo nas primeiras semanas de estágio, altura em que se procurava um formador na área de Segurança e Higiene no Trabalho e outro

na área de Enfermagem. A função que então me foi dada foi a de procurar na internet, em várias bases de dados (como por exemplo em guarda.pt e no sítio do IEFEP) possíveis formadores, do distrito da Guarda, nas áreas referidas anteriormente.

Conforme fazia a pesquisa ia colocando em base de dados em Excel, todos os possíveis candidatos, os seus contactos e as áreas de formação.

No final, os responsáveis pela concepção das acções de formação decidiam qual o candidato que se adequava melhor ao perfil desejado. Ao longo de todo o tempo de estágio, sempre que era necessário fazer esta tarefa, realizava este processo de novo.

3.1.2. Recrutamento e selecção de formandos

O processo de recrutamento e selecção de formandos inicia-se com a identificação da necessidade de efectuar tal processo aquando da realização de uma acção de formação, para a qual, como é óbvio, são necessários formandos. O processo começa com a divulgação da acção de formação, contendo a indicação de todos os dados necessários (este aspecto da divulgação da acção de formação é abordado no tema seguinte).

No caso da GA uma formação poderá ter entre 10 a 18 formandos no máximo, dependendo do tipo de formação a executar. Os formandos que não forem seleccionados são contactados por e-mail e é-lhes comunicada tal decisão.

A realização desta tarefa (recrutamento e selecção de formandos) foi muito parecida com a anterior (recrutamento e selecção de formadores), pois pesquisei também na internet, empresas do distrito da Guarda e por vezes do concelho da Covilhã, que estivessem interessadas em possibilitar formação aos seus trabalhadores no sector específico da empresa. Por exemplo, para a acção de formação “Apoio à Clínica Dentária” procurei as clínicas dentárias da região da Guarda e da região da Covilhã no sentido de dar formação aos funcionários dessas empresas; para o curso de fotografia o processo de recrutamento e selecção foi idêntico: pesquisa de fotógrafos do distrito da Guarda e do concelho da Covilhã como possíveis formandos do curso de Fotografia.

3.1.3. Divulgação de acções de formação

Esta actividade realiza-se quando se organiza uma determinada acção de formação a efectuar. É muito importante que se faça uma boa divulgação de toda a informação da acção de formação, pois se o objectivo de qualquer empresa é vender os seus produtos, quanto mais conhecida ela for mais conseguirá vender, ou seja, se a GA tiver uma boa divulgação das acções de formação existe uma maior probabilidade de ter maior aceitação por parte dos formandos e consequentemente conseguir realizar todas as acções de formação previstas.

No que diz respeito à divulgação das acções de formação, a Gesto Appreciativo utiliza a internet através do seu site, pois cada vez mais as novas tecnologias são um bom instrumento para a divulgação de qualquer conteúdo. Utiliza também panfletos de divulgação que envia juntamente com um ofício para as empresas, potencialmente interessadas. Nas instalações da GA existem vários catálogos com as várias formações disponíveis e nas várias modalidades. A empresa já recorreu também à divulgação em jornais da região, mas como não teve grande aceitação e por ser muito dispendioso, desistiu desta forma de divulgação. Com o decorrer da actividade da empresa, esta concluiu que grande parte da divulgação é feita pela via de “passa palavra” por parte dos colaboradores que fazem formação na GA.

Para a realização desta actividade tive de elaborar os folhetos/panfletos para as próximas acções de formação já agendadas, a efectuarem-se a partir de Setembro de 2010, guiando-me por exemplar cedido pelos responsáveis da empresa (Anexo V).

Quando se efectuou a divulgação das acções de formação através de cartas enviadas para as empresas, a minha tarefa foi a de juntar ao ofício de divulgação um panfleto com as informações de determinada acção de formação. De seguida colocava-os em envelopes de correio para depois serem enviados.

Após as férias de Verão e no último mês do meu estágio, a direcção da empresa decidiu criar um e-mail apenas destinado à divulgação de acções de formação. Esse e-mail ficou à minha responsabilidade, sendo que quando a direcção me dava ordem de divulgação de determinada acção de formação, eu enviava essa informação para todos os possíveis interessados e cuidava ainda das respostas, caso existissem.

3.1.4. Organização de dossier técnico-pedagógico

A organização de um dossier técnico-pedagógico consiste em elaborar um dossier com toda a informação respeitante a cada acção de formação: o referencial do curso, onde constam o nome e número da acção de formação, o programa da formação e o sistema de avaliação; a acreditação da entidade; os documentos do formador; os documentos dos formandos; material didáctico; folhas de presenças e de sumários; relatórios das avaliações feitas durante a formação; cópias dos certificados de formação de cada formando. Esta informação pode ser observada no Anexo VI.

Esta também foi uma das minhas tarefas logo após a minha chegada à GA: a criação e organização de dossiers técnico-pedagógicos para as acções de formação. Na altura o coordenador da acção de formação dava-me o nome dos vários separadores que o dossier tinha de conter e de seguida eu criava, então, um dossier técnico-pedagógico parecido com os já existentes e organizava também a informação que esses dossiers deviam conter.

Os dossiers técnico-pedagógicos de acções de formação já terminadas são arquivados devidamente identificados. Os dossiers técnico-pedagógicos de formações a decorrer são guardados no escritório de ambos os gerentes da empresa, estes dossiers também estão devidamente identificados e em constante actualização (caso seja necessário). Estão também em total segurança, pois como se encontram numa área restrita, alguém que queira aceder ao dossier tem de justificar para que fim o pretende.

3.1.5. Organização e gestão de base de dados

A GA possui várias bases de dados, uma para cada assunto. Possui, nomeadamente uma base de dados para os aniversários de todos os colaboradores que passam pela empresa Gesto Apreciativo. A minha função com esta base de dados era, diariamente, verificar se havia alguém que fizesse anos naquele dia e enviar-lhe uma mensagem de parabéns.

Outra base de dados com que também trabalhei foi a base de dados de emissão dos certificados de formação, onde em certas ocasiões acrescentava alguns formandos que tinham terminado a

sua formação, inseria os dados dos formandos e de seguida o coordenador da acção de formação com a minha ajuda imprimia os certificados de formação dos formandos.

As restantes bases de dados que trabalhei foi quando havia algum processo de Recrutamento, como referido anteriormente nos pontos 3.1.1 e 3.1.2 do presente capítulo.

3.1.6. Abertura, Avaliação e Encerramento de Acções de Formação

A abertura de uma acção de formação é algo de muito importante, pois é o momento de interacção, dá-se a conhecer toda a dinâmica da formação e estabelece-se a relação de confiança entre a equipa, do formando e do formador. Em seguida, deseja-se boa sorte aos formandos e dá-se a palavra ao formador para ele dar início à primeira sessão da acção de formação.

Quanto à avaliação da acção de formação, e de acordo com os dados obtidos, podemos diagnosticar e analisar os pontos fracos da acção de formação, e caso necessário recorrer à sua correcção e melhorar a qualidade da formação, como já foi referido no ponto 2.6.3 do presente relatório.

A avaliação da acção é realizada no último dia da formação, logo ao início da sessão. Inicialmente é dado aos formandos um questionário para se avaliar a reacção/satisfação destes quanto à acção de formação em si, são-lhes apresentadas questões relativamente quanto aos conteúdos programáticos, métodos utilizados, opinião quanto aos formadores e a apreciação global do curso (Anexo VII).

De seguida, é-lhes dado um outro questionário para se perceber qual a opinião que os formandos têm acerca da GA, nomeadamente quanto à sua imagem, instalações, prestação de serviços, atendimento e eficácia da GA. (Anexo VII)

Depois, de acordo com os dados obtidos da avaliação da formação podemos diagnosticar e analisar os pontos fracos da acção de formação e proceder à sua correcção para melhorar a qualidade da formação no futuro.

Quanto ao encerramento de acções de formação, apenas tive contacto com dois encerramentos de acção de formação: a Formação Inicial de Formadores, Acção 2/2010, que terminou dia 13 de Julho, e, a Formação de Inglês Iniciação, que terminou dia 19 de Julho.

No encerramento das acções de formação, no último dia da formação, os responsáveis pela empresa entregam aos formandos três questionários: um de avaliação da acção de formação no seu global, outro para avaliação do formador e por último um questionário para a avaliação da prestação da GA como empresa formadora, para posterior análise estatística. Caso existam documentos a preencher para a emissão de certificados ou do Certificado de Aptidão Profissional (CAP) é também nesta altura que os formandos os preenchem. Os responsáveis da GA falam com os formandos para terem o feedback da formação efectuada, se gostaram, se correspondeu às expectativas deles, ou se eles têm alguma proposta de melhoria para o funcionamento das próximas acções de formação.

Depois disto, despedem-se dos formandos, desejando-lhes boa sorte para o futuro, e em seguida o formador prossegue com a última sessão de formação.

3.1.7. Tratamento estatístico

Com o tratamento estatístico procura-se contabilizar os dados de qualquer processo de tratamento de dados dos formandos de cada acção de formação, de presenças e faltas dos formandos e dos processos de avaliação realizados pela GA. Para esta actividade, a GA utiliza o programa informático Excel.

Para a tarefa do tratamento de dados dos formandos, através do dossier técnico-pedagógico, utilizam-se os dados de cada formando (por exemplo: sexo, idade e habilitações académicas) e inserindo-os no programa informático, para se proceder à contagem e transferência para percentagens destes dados. No final, este documento permite ter a caracterização da turma de cada acção de formação (Anexo VIII).

Para a contabilização de faltas, no final da acção, verificam-se todas as folhas de presenças de cada sessão, para cada dia e hora respectivos, e procede-se à contagem do número de faltas, caso estas existam. Caso contrário, no documento e em respectivo lugar coloca-se um “P” em

todos os dias de formação de cada formando, significando que ele esteve presente em todas as sessões (Anexo IX).

O tratamento estatístico no processo de avaliação contabiliza todas as respostas dos questionários de avaliação e coloca-se no respectivo item do programa informático, finalizando-o com a elaboração dos respectivos gráficos. Esta tarefa realiza-se para o tratamento estatístico da avaliação global pelo formador, da avaliação da acção pelos formandos, da avaliação da reacção/satisfação e na avaliação da qualidade da formação.

3.1.8. Atendimento telefónico e atendimento presencial

No início, quando tive de realizar esta actividade foi um pouco difícil, não tanto no atendimento presencial mas mais no atendimento telefónico, apesar de a Dr.^a Magda me exemplificar como teria de fazer. Para mim foi complicado, pois não sabia muito bem o que dizer ou em caso de dúvidas o que fazer, isto devido também à minha personalidade introvertida, e ao nervosismo que sentia pela hipótese de não me sair bem no desempenho de tal tarefa. Com o decorrer do tempo e à medida que tive de realizar mais contactos fui aprendendo, se bem que ainda há aspectos a melhorar. Assim, no atendimento telefónico, realizei os primeiros contactos para clínicas dentárias, para, em caso de estarem interessadas na respectiva acção de formação, cederem o e-mail ou fax para a GA poder enviar informações da respectiva acção de formação. Depois ao longo do estágio sempre que alguém telefonava para a GA e os responsáveis não estavam presentes ou caso estivessem ocupados atendia o telefone ou o telemóvel e anotava o assunto a tratar pelos responsáveis. Em Setembro tive uma nova função quanto a esta tarefa, a de contactar os candidatos ao curso de “Inglês-Desenvolvimento” para confirmar se ainda estavam interessados em realizar a respectiva formação.

No que respeita ao atendimento presencial, era realizado quando alguém entrava nas instalações da GA, tanto para questões relacionadas com as formações como para questões respeitantes ao serviço de reprografia.

3.1.9. Planificação da logística

A logística é uma área da Gestão, responsável por desenvolver recursos, equipamentos e informações para todas as actividades da empresa.

Esta área administra os recursos materiais, gere a compra de materiais, o planeamento, armazenamento e distribuição dos produtos. Possuir um bom sistema de logística pode ser o caminho para a diferenciação da empresa para os seus clientes, para a diminuição dos custos e consequentemente o aumento de valor empresarial.

Segundo Carvalho (2002) «A logística é dividida em dois tipos de actividade: as principais – transporte, manutenção de stocks e processamento de pedidos – e as secundárias – armazenamento, manuseamento de materiais e compras.»

Destas actividades, realizei um pouco de cada uma. Das primeiras (as principais) fiz a manutenção de stocks e quando estes já estavam quase no fim realizava o pedido do produto que estava em falta. Das actividades secundárias fiz o armazenamento dos produtos aquando da sua chegada, o manuseamento de materiais para a realização de algumas tarefas, e em relação às compras, em alguns casos fiz o pedido de determinados materiais ao fornecedor respectivo (como por exemplo no caso dos tinteiros ou capas de encadernação), noutras situações contabilizava a falta de material de escritório mais simples (como por exemplo as folhas brancas, canetas e/ou cd's) e informava os dirigentes da GA da falta deste material para depois eles comprarem nos hipermercados, pois o preço nestas superfícies comerciais é mais apelativo.

Quanto a uma outra parte da logística realizei também a colocação/disposição de folhetos de divulgação das acções de formação na vitrina das instalações da GA. No início de cada formação, afixava também um documento com o nome e os dias da formação na porta da respectiva acção de formação. Realizei também a preparação das salas de formação para quando fossem horas de começar as sessões estivesse tudo em ordem.

3.1.10. Criação de um manual de acolhimento

O manual de acolhimento é, nos dias de hoje, uma ferramenta indispensável na GRH. O manual de acolhimento funciona como um auxiliar nos processos de acolhimento e integração dos colaboradores da empresa. O manual é um elemento estratégico da organização, intervindo de forma activa e integrada nas políticas de gestão empresarial. Nele, intensifica-se o sentido estratégico da missão e da cultura organizacional.

Um manual de acolhimento tem como objectivos principais:

- Servir de documento de referência para todos os colaboradores que entrem em contacto pela primeira vez com a organização;
- Fornecer informações sobre a organização;
- Ser um instrumento facilitador no processo de Integração e Acolhimento dos colaboradores.

A elaboração de um Manual de Acolhimento contribuiu de forma positiva para a realização do meu estágio curricular, pois a GA não possuía este instrumento no processo de acolhimento e integração de novos colaboradores.

No processo de Acolhimento, a empresa GA apenas disponibilizava aos formandos dois documentos onde constavam os direitos e deveres do Formador e dos Formandos, um para as formações financiadas e outro para as formações não financiadas.

Ora, no momento da minha entrada para a GA, deparei-me com a inexistência de um instrumento onde estivessem descritas as normas de funcionamento da GA e o funcionamento das Acções de Formação. Assim, após três semanas de estágio sugeri à minha tutora, a criação de um manual de acolhimento para a GA.

No momento a seguir, a Dr.^a Magda entregou-me um exemplar dos regulamentos anteriormente referidos. Depois da leitura desses exemplares, iniciei a pesquisa de informação sobre como elaborar um manual de acolhimento. Após recolhida toda a informação necessária, elaborei um possível índice do manual de acolhimento.

Após aprovação do índice do manual, por parte da Dr.^a Magda, comecei então a elaborar o manual de acolhimento com toda a informação de que dispunha. O tempo de realização desta tarefa foi curto, uma vez que tendo uma ideia concreta daquilo que iria realizar tornou-se mais

fácil a sua realização e o tempo em que foi realizada foi numa altura que a actividade da empresa estava mais reduzida pois tinham terminado as acções de formação e estávamos a entrar quase em período de férias.

Na elaboração do manual de acolhimento pautei-me pelas seguintes etapas: mensagem de boas-vindas, contactos da empresa, apresentação e caracterização da empresa, direitos e deveres dos formadores, direitos e deveres dos formandos, funções do coordenador da acção de formação, avaliação e certificação da formação, funcionamento da formação, condições de atribuição de subsídios para a formação financiada, formas e métodos de inscrição e selecção de formandos/as, e, formas e métodos de tratamento de queixas e de reclamações.

Para a mensagem de boas-vindas formulei uma mensagem clara e objectiva, dirigindo aos novos colaboradores uma palavra de acolhimento. Nos elementos seguintes baseei-me em informação disponibilizada pela GA. Depois foi dar os “últimos retoques”: formatação, colocação de imagens e reler a versão final do manual para verificar se não iam erros. Em seguida, entreguei o manual de acolhimento, ainda em formato digital, à responsável da empresa para eventual correcção e aprovação.

O manual de acolhimento que elaborei para a Gesto Apreciativo pode ser observado no Apêndice 1. A sua elaboração foi muito gratificante para mim. Pois, para além de ser um instrumento novo para a empresa que contribui para o seu desenvolvimento, para mim também foi muito importante, na medida em que contribuiu não só para o desenvolvimento das minhas competências mas também para o aumento da minha auto-estima, pois estava no período de adaptação e, como já referi anteriormente, esta fase não foi fácil.

4. Conclusão

A realização deste estágio curricular permitiu-me sentir a verdadeira realidade do mundo profissional, ajustando as aprendizagens de todo o meu processo de formação (principalmente da disciplina de Gestão da Formação e Desenvolvimento do Potencial Humano).

Penso que de um modo geral consegui não só alcançar os objectivos de um estágio deste âmbito, como também ultrapassei algumas barreiras pessoais. Graças a ter estagiado na GA melhorei os meus conhecimentos relativamente a técnicas de utilização de programas informáticos (Excel) e de outra natureza, sendo que esta mais-valia me irá ajudar no futuro.

Na GA aprendi também coisas novas quer da área da Formação quer a nível emocional (nos dias de maior stress), sendo esta uma das dificuldades que senti nos primeiros tempos de estágio e que com o tempo fui aprendendo a gerir essa dificuldade. Para os clientes, que merecem toda a qualidade de trabalho, tanto faz sermos estagiárias como se já trabalhamos na empresa há vários anos, pois todos os que lá trabalham são a “cara” da instituição e por isso têm grandes responsabilidades.

Uma outra dificuldade que tive foi de não ter no início do estágio um melhor esclarecimento do modo como funciona a empresa GA e da sua principal actividade (ou seja, as acções de formação), coisas estas que fui descobrindo aos poucos.

Assim, deixo aqui algumas sugestões de melhoria para a empresa, esperando assim que futuros estagiários ou trabalhadores não sintam estas mesmas dificuldades. Em primeiro, a empresa deve investir mais tempo nos novos colaboradores, como por exemplo preparar o local de trabalho, planear o trabalho nos primeiros tempos de integração e informar o colaborador do modo de funcionamento da empresa, pois em consequência disto, o colaborador pode sentir-se estranho, inseguro e perdido. Outra melhoria/estratégia já apresentada à empresa, e já implementada por ela, foi a de oferecer prémios aos formandos que mais se destacarem nas formações não financiadas, pois estas não têm tanta procura, prémio esse que fosse de acordo com o tema de cada formação. Como os responsáveis da empresa aprovaram esta sugestão, adoptaram este método para as acções de Formação Inicial de Formadores, sendo que o prémio para o melhor formando será um pacote cheque-prenda “A Vida é Bela”.

Assim, no global desta etapa, considero-me satisfeita com o trabalho desenvolvido e com o conhecimento adquirido ao longo deste estágio, estando consciente que poderia ser melhor e que o mesmo resultou de um esforço tanto da minha parte como da entidade acolhedora para que tudo corresse da melhor forma.

5. Bibliografia

- Caetano, A.; Vala, J. (2002), GRH: Contextos, Processos e Técnicas, Lisboa, RH Editora.
- Marques, C.; Cunha, M.P. (1996), Comportamento Organizacional e Gestão de Empresas. Lisboa, Publicações Dom Quixote.
- Meignant, Alain (1999), A Gestão da Formação, Lisboa, Publicações Dom Quixote, 1ª edição.
- Peretti, J.M. (2001), Recursos Humanos. Lisboa, Sílabo.

- Carvalho, José Meixa Crespo de. **Logística**. 3ª Edição. Lisboa: Edições Sílabo, 2002. Em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Log%C3%ADstica>. (Extraído a 9/10/2010)
- Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa; Instituto António Houaiss de Lexicografia; Editora Temas e Debates; 2003. Em <http://www.thinkfn.com/wikibolsa/Gest%C3%A3o> (Extraído a 21/8/2010)
- Monteiro, Sofia Daniela. **Segurança Alimentar**. Coimbra: Instituto Politécnico de Coimbra/Escola Superior Agrária, 2010. Relatório de Formação/CET Qualidade Alimentar. Em <http://www.esac.pt/noronha/coordenadorCETQA/relatorios/Relat%C3%B3rio%20de%20Est%C3%A1gio%20Sofia%20Monteiro%2020853007.pdf>. (Extraído a 4/9/2010)
- <http://tilz.tearfund.org/Portugues/ROOTS/Gestao+de+recursos+humanos.htm> (Extraído a 12/08/2010)
- www.gestoapreciativo.pt
- <http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/empresarial/4.pdf> (Extraído a 9/10/2010)

Apêndices

Apêndice 1: *Manual de Acolhimento*



MANUAL DE ACOLHIMENTO





Seja bem-vindo/a,

Acolher um/a novo/a colaborador/a, é além de mais, proporcionar-lhe as melhores condições de integração para que se sinta membro desta instituição.

A nossa intenção é fornecer-lhe um retrato, o mais próximo possível, da Gesto Apreciativo (GA) e prestar-lhe todas as informações que possam contribuir para o seu desempenho futuro.

Este manual deve ser visto como um orientador do funcionamento não só da Gesto Apreciativo como também das acções de formação. Um manual de acolhimento constitui um instrumento facilitador no processo de acolhimento e integração, tendo sido elaborado com o objectivo de tornar a sua integração e adaptação mais simples e agradáveis.

A GA dispõe de uma grande variedade de formação profissional que o poderá ajudar no desempenho das suas actividades presentes e/ou futuras.

Caso lhe surjam dúvidas quanto ao conteúdo do presente manual, devem ser colocadas aos responsáveis da instituição.

Desta forma, damos-lhe as boas vindas e desejamos-lhe os maiores sucessos no seu desempenho.

Para nós: “ Tão importante quanto o que se ensina e se aprende é como se ensina e como se aprende”. (César Coll).



Gesto Apreciativo

Av. Monsenhor Mendes do Carmo, nº 43, Cave Drt

6300 – 586 Guarda

Telefone: 271 084 372

Fax: 271 084 537

Telemóvel: 96 409 02 66 / 96 409 02 63

E-mail: info@gestoapreciativo.pt

Horário de Funcionamento: Segunda a Sexta-feira das 9h00 – 12h30 e das 14h00 – 18h30

Índice

I. Breve caracterização da Empresa.....	5
Objectivos.....	5
Missão.....	5
Visão.....	5
Valores.....	5
Recursos Humanos / Organograma.....	6
Gerência.....	7
Departamento de Concepção e Execução de Formação.....	7
Departamento Administrativo e Financeiro.....	8
Departamento de Marketing e Comercial.....	9
Consultadoria.....	9
Espaços da GA.....	11
Serviços.....	11
II. Direito e Deveres dos Formadores.....	12
III. Direitos e Deveres dos Formandos.....	13
Formandos de Formação Financiada.....	13
Formandos de Formação Não Financiada.....	15
IV. Funções do Coordenador da Acção de Formação.....	17
V. Avaliação e certificação da Acção de Formação.....	18
VI. Funcionamento da Acção de Formação.....	18
VII. Condições de Atribuição de Subsídios para a Formação Financiada.....	19
VIII. Formas e Métodos de Inscrição e Selecção de formandos.....	20
IX. Formas e Métodos de Tratamento de Queixas e Reclamações.....	20

I. Breve caracterização da Empresa

A Gesto Apreciativo (GA) é uma empresa de Consultadoria e Formação Profissional.

Com sede na cidade da Guarda, a GA surgiu a 7 de Novembro de 2007. A sua actividade dirige-se para instituições públicas, empresas privadas e particulares.

Procura seguir elevados padrões de qualidade e desempenho, contribuindo para o desenvolvimento dos Homens e das Organizações.

Assim, a GA conta com uma equipa de formadores/as e consultores/as com uma vasta experiência e competência profissional.

Objectivos

A Formação Profissional e a Consultadoria têm como principal objectivo o desenvolvimento de competências pessoais, profissionais e organizacionais. E propõem-se contribuir para a realização pessoal e profissional de todos os seus colaboradores.

Missão

A GA aposta na diferenciação dos seus serviços, com vista ao desenvolvimento, inovação e excelência das organizações, de forma a ir cada vez mais ao encontro das suas necessidades reais.

Visão

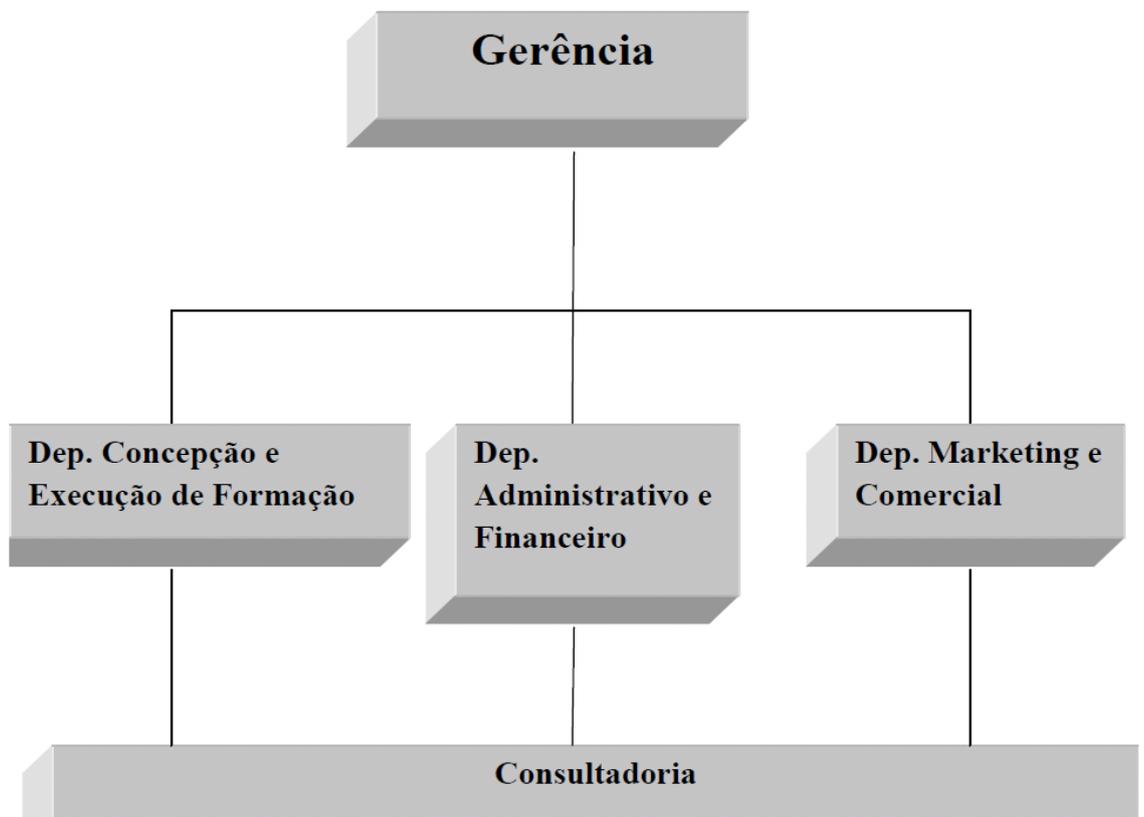
A GA visa promover e contribuir o desenvolvimento sustentado da sociedade civil portuguesa, apostando na formação dos recursos humanos e da melhoria da qualidade das empresas, com vista ao aumento da produtividade nacional, para que Portugal intervenha concorrencialmente no mercado global (dos dias de hoje).

Valores



Recursos Humanos / Organograma

Na área de recursos humanos, a GA procura sempre incluir os/as colaboradores/as que melhor se adequam ao desempenho da actividade. No que se refere à estrutura da Organização, como podemos ver na figura abaixo indicada, a GA possui uma estrutura funcional. Para além da Gerência, a estrutura da GA é dividida em três departamentos: o Departamento de Concepção e Execução de Formação, o Departamento Financeiro e o Departamento de Marketing e Comercial. Possui ainda uma área de Consultadoria que é comum a todos os departamentos.



Organograma da Gesto Apreciativo

Fonte: Gesto Apreciativo



Gerência

Os responsáveis pela Gerência da GA são os dois sócios da empresa, isto é, o Dr. Pedro Leal e a Dr.ª Magda Monteiro.

Portanto à Gerência estão incumbidas várias funções, incluindo:

- ✓ Planeamento: diz respeito a acções/actividades futuras, como a elaboração de previsões, a fixação de objectivos, programação futura e definição de políticas e procedimentos;
- ✓ Organização: criação de unidades orgânicas para desempenhar várias finalidades; definição das responsabilidades a cada uma dessas unidades orgânicas e as relações hierárquicas e funcionais entre essas áreas;
- ✓ Direcção: engloba actividades como a tomada de decisões, a comunicação com os restantes departamentos e subordinados e actividades de motivação e desenvolvimento pessoal;
- ✓ Controlo: esta função está ligada com o planeamento na medida em que o planeamento estabelece objectivos a alcançar e o controlo vai estabelecer os padrões de desempenho, manter registos de processos e resultados alcançados. Tem também a função de avaliar resultados e estabelecer medidas correctivas, se necessárias.

Departamento de Concepção e Execução de Formação

A responsável pelo Departamento de Concepção e Execução da Formação é a Dr.ª Magda Monteiro e a este departamento competem as seguintes funções:

- ✓ Proceder ao recrutamento e selecção de formandos;
- ✓ Proceder ao recrutamento de formadores;
- ✓ Recepção, análise de currículos e actualização de base de dados;
- ✓ Elaboração de diagnósticos de necessidades de formação;
- ✓ Supervisão pedagógica da actividade dos formadores;
- ✓ Preparação de todas as acções de Formação, que inclui:
 - Calendarizar todas as acções de formação;
 - Preparar o dossier técnico-pedagógico;
 - Preparar a sala e os equipamentos;



- Reproduzir todos os auxiliares pedagógicos previamente entregues pelos formadores;
- Informar da existência e duração da acção de formação no local da sua realização;
- Reunir com os formadores, no sentido de garantir o cumprimento das expectativas criadas para a formação e com empresários, no caso de formação em empresas;
- Comunicação do início das acções de formação;
- ✓ Desenvolver todas as acções de Formação, que inclui:
 - Garantir o apoio administrativo à formação;
 - Acompanhar os formandos ao longo do processo formativo e do estágio (se aplicável);
 - Seleccionar e nomear os tutores para o acompanhamento nos estágios dos formandos;
 - Entregar aos formandos todas as avaliações da formação;
 - Produção de relatórios de Avaliação de acções;
 - Visitas aos locais de formação e encerramento de acções de formação;
 - Emissão de certificados.
- ✓ Avaliar todas as acções de Formação, o que inclui:
 - Reunir com os formadores, obtendo deles a avaliação da qualidade da formação e a avaliação da aprendizagem e quaisquer outros dados que considere relevante;
 - Elaborar o relatório final da acção;
 - Ceder, caso se trate de Formação Externa ou Financiada, ao Departamento Administrativo e Financeiro todos os elementos por este solicitados com vista à facturação e/ou elaboração de mapas financeiros.
- ✓ Elaboração de candidaturas para projectos financiados;
- ✓ Criação de conteúdos de acções de formação não financiadas;
- ✓ Adquirir todo o material e equipamentos de que necessita para a formação;
- ✓ Gerir a ocupação de salas e a utilização dos equipamentos.

Departamento Administrativo e Financeiro

Ao Departamento Administrativo e Financeiro, que está a cargo do Dr. Pedro Leal, competem as seguintes funções:

- ✓ Efectuar todo o trabalho de expediente interno e externo;



- ✓ Processar todos os pagamentos, em função das verbas disponíveis;
- ✓ Fazer a gestão de caixa;
- ✓ Elaborar todos os mapas financeiros da formação para pagamento a formandos e formadores;
- ✓ Elaborar orçamentos e determinar verbas a adjudicar a cada actividade/formação.

Departamento de Marketing e Comercial

Os responsáveis pelo Departamento de Marketing e Comercial são o Dr. Pedro Leal e a Dr.ª Magda Monteiro. Neste departamento competem as seguintes funções:

- ✓ Promover as formas de divulgação que achar mais correctas com vista ao desenvolvimento da actividade comercial da empresa;
- ✓ Gerir o tratamento de reclamações;
- ✓ Promover protocolos e parcerias com instituições públicas de ensino em colaboração com o Departamento de Concepção e Execução.

Consultadoria

Relativamente à Consultadoria, esta é realizada pela Dr.ª Sónia Marques. A função de Consultor compreende as seguintes funções:

- ✓ Apoiar a Gerência ao nível da tomada de decisão e na apresentação de novas propostas de trabalho, numa óptica de diversificação da oferta e de aprofundamento das relações com o mercado;
- ✓ Apoiar o Departamento de Concepção e Execução ao nível de:
 - Concepção de conteúdos pedagógicos para a Formação;
 - Avaliação da qualidade da Formação;
 - Elaboração de Diagnósticos de Necessidades de Formação;
 - Elaboração de candidaturas a Projectos de Formação.
- ✓ Apoiar o Departamento Administrativo-Financeiro ao nível de:
 - Elaboração de mapas financeiros de Projectos;



- Elaboração de pedidos de reembolso e de saldo final da Formação;
 - Participação eventual em outros projectos financeiros em curso.
- ✓ Apoiar o Departamento de Marketing e Comercial.

Espaços da GA

A GA possui equipamento adequado de acordo com os vários cenários de formação: 3 salas de formação, devidamente equipas com mesas, cadeiras, sistema de ventilação e com capacidade para 16 formandos/as. Possui ainda quadros brancos, videoprojector, tela de projecção, televisão e vídeo, outros equipamentos solicitados pelos/as formadores/as.



Sala de formação da GA

Serviços

Para completar o número de horas obrigatórias pelo Regulamento da Formação Profissional, a GA apresenta dois tipos de formação: a formação não financiada e a formação financiada.

A formação não financiada disponibiliza formação nas seguintes áreas:

- Alimentar, Qualidade e Ambiente;
- Artes;
- Ciências Sociais e do Comportamento;
- Construção Civil;
- Contabilidade / Fiscalidade;
- Formadores/as e Profissionais da Formação;
- Higiene e Segurança;
- Humanidades;
- Massagens;
- Mediação;
- Saúde;
- Segurança Rodoviária;
- Serviço Social; e,
- Serviços Pessoais.

A formação financiada disponibiliza formação nas seguintes áreas:

- Comércio;
- Gestão e Administração;
- Secretariado;
- Enquadramento na Organização/Empresa; e,
- Segurança e Higiene no Trabalho.

A Gesto Apreciativo pretende ainda desenvolver junto das empresas do distrito da Guarda acções de formação orientadas para o desempenho qualificado de todos os profissionais das PME's, propondo uma maior qualificação dos seus colaboradores, apostando na formação contínua no local de trabalho e sensibilizá-los para os riscos laborais, no caso se considerar uma profissão perigosa.

Neste sentido propõe-se:

- ✓ Elaborar juntamente com a empresa, a candidatura ao apoio pretendido;
- ✓ Elaborar, junto da empresa, os conteúdos programáticos a abordar em cada acção de formação, de modo a ir ao encontro das necessidades de formação da empresa e dos seus trabalhadores;
- ✓ Realizar serviços de consultadoria;
- ✓ Realizar o levantamento das necessidades de formação com o responsável de cada secção/departamento;
- ✓ Recrutamento de formadores;
- ✓ Apresentação antecipada entre a empresa e o formador;
- ✓ Planeamento e execução de todas as actividades formativas;
- ✓ Acompanhamento e avaliação das acções de formação;
- ✓ Elaboração dos relatórios finais e sua divulgação à empresa;
- ✓ Facultar aos formandos todo o material utilizado na formação;
- ✓ Elaboração do mapa da formação planeada;
- ✓ Manter actualizados todos os registos e evidências da formação; e,
- ✓ Disponibilidade para sugerir e ouvir sugestões de melhoria, de modo a contribuir para o desenvolvimento da empresa e em conjunto chegar cada vez mais perto do conceito de Qualidade.

II. Direito e Deveres dos Formadores

1. São direitos dos formadores:

- a) Têm direito à remuneração acordada previamente com a GA, respeitando as tabelas em vigor;
- b) Ter acesso a equipamento e material adequado à acção de formação por si ministrada;
- c) Ter apoio logístico.



2. São deveres dos formadores:

- a) Ministrando a sessão ou as sessões que a si lhe competem com zelo e diligência, cumprindo o programa previamente definido, utilizando os materiais e/ou documentos de apoio afectos à acção de formação;
- b) Preencher a folha de sumário e controlar as presenças dos formandos em cada sessão;

- c) Proceder a uma avaliação justa e equitativa dos formandos de acordo com os parâmetros definidos para tal.

III. Direitos e Deveres dos Formandos

Formandos de Formação Financiada

a) São direitos dos formandos:

- a) Frequentar as acções de formação nas quais se encontrem previamente inscritos;
- b) Obter formação de acordo com o programa de formação previamente definido;
- c) Receber todo o material didáctico relativo à acção, disponibilizado, quer em suporte de papel quer em suporte informático;
- d) Ser-lhe atribuído um certificado de qualificação da acção que frequente, desde que:
- Tenha um registo de 90% de presenças ao longo de toda a acção de formação; e,
 - Tenha terminado a acção de formação com avaliação global positiva.
- e) Ser-lhe atribuído um certificado de frequência de curso, quando tenha frequentado 50% ou percentagem superior da carga horária total da acção;
- f) Consultar os Dossiers do Curso por si frequentado, desde que o peça com uma antecedência compatível com o normal funcionamento da GA.



b) São deveres dos formandos:

- Noção de falta:
Falta é a ausência do formando durante o período previamente estabelecido no cronograma para a decorrência da formação.
- Regime de Faltas:
 - A ausência do formando é verificada através da folha de presença, onde tem de constar a assinatura do mesmo;
 - Caso o formando necessite de se ausentar antes do término da sessão, deverá apontar na folha de presença a hora de saída;



- c) Caso o formando necessite de se ausentar durante a sessão, deverá apontar na folha de presenças a hora de saída e de reentrada na sessão;
- d) Se a falta respeitar a um período de uma hora, será descontada como se dissesse respeito à totalidade do tempo previsto para a sessão;
- e) Se a assiduidade do/a formando/a for inferior a 90% da carga horária, o coordenador da acção da GA conjuntamente com o formador reservam-se ao direito de desenvolver mecanismos de recuperação, nomeadamente na realização de trabalhos individuais, com objectivos traçados pelo formador, tendo em vista o cumprimento dos objectivos inicialmente traçados.

iii. Justificação de Faltas:

- a) Todas as faltas, devem ser justificadas por escritos e através de prova documental, a ser apreciada e validada pela GA;
- b) Consideram-se faltas justificadas, nomeadamente, as dadas por motivos de:
 - Doença;
 - Acidente;
 - Cumprimento de obrigações cívicas e legais;
 - Cumprimento de deveres profissionais;
 - Assistência a membro de agregado familiar, quando urgente ou necessária;
 - Exame de condução;
 - Casamento;
 - Parto;
 - Período de Nojo, de acordo com a legislação aplicável.

iv. Outros deveres dos formandos:

- a) Transmitir, por escrito, qualquer alteração que ocorra em relação aos dados fornecidos na inscrição, no prazo de 15 dias a contar do conhecimento da alteração;
- b) Ser assíduo, pontual e participativo nas acções de formação em que se inscreva;
- c) Submeter-se à avaliação dos seus conhecimentos;
- d) Cooperar com a GA e com o formador em tudo o que diga respeito ao normal funcionamento da acção de formação;
- e) Zelar pela conservação dos bens e instalações associadas ao projecto de formação;
- f) Responsabilizar-se por quaisquer danos relativos à negligente ou dolosa utilização do equipamento disponibilizado;

- g) Não instalar, reproduzir ou eliminar qualquer software, sem consentimento do formador ou coordenador;
- h) Respeitar a legislação informática em vigor;
- i) Não reproduzir ou divulgar, sem autorização expressa da GA, qualquer material didáctico que lhe foi fornecido por esta;
- j) Após conclusão do curso, o material propriedade da GA, deverá ser entregue à mesma no estado em que se encontrava ao tempo que foi colocado à disposição dos formandos.

Formandos de Formação Não Financiada

c) São direitos dos formandos:

- a) Frequentar as acções de formação nas quais se encontrem previamente inscritos;
- b) Obter formação de acordo com o programa de formação previamente definido;
- c) Receber todo o material didáctico relativo à acção, quer em suporte de papel quer em suporte digital;
- d) Ser-lhe atribuído um certificado de aproveitamento da acção que frequente, desde que:
 - Tenha um registo de 95% de presenças ao longo de toda a acção de formação; e,
 - Tenha terminado a acção com avaliação global positiva.
- e) Ser-lhe atribuído um certificado de frequência de curso, quando tenha frequentado 50% ou percentagem superior da carga horária total da acção;
- f) Consultar os dossiers do Curso por si frequentado, desde que o peça com uma antecedência compatível com o normal funcionamento da GA.





d) São deveres dos formandos:

i. Noção de falta:

Falta é a ausência do formando durante o período previamente estabelecido no cronograma para a decorrência da formação.

ii. Regime de faltas:

- a) A ausência do formando é verificada através da folha de presença, onde tem de constar a assinatura do mesmo;
- b) Caso o/a formando/a necessite de se ausentar antes do término da sessão, deverá apontar na folha de presença a hora de saída;
- c) Caso o/a formando/a necessite de se ausentar durante a sessão, deverá apontar na folha de presença a hora de saída e de reentrada na sessão;
- d) Se a falta respeitar a um período de uma hora, será descontada como se dissesse respeito à totalidade do tempo previsto para a sessão;
- e) Se as faltas dadas excederem 5% da duração total da acção, o coordenador da acção da GA conjuntamente com o formador reservam-se ao direito de desenvolver mecanismos de recuperação, nomeadamente, na realização de trabalhos individuais, com objectivos traçados pelo formador, tendo com vista o cumprimento dos objectivos inicialmente traçados.

iii. Justificação de faltas:

- a) Todas as faltas, devem ser justificadas por escrito e através de prova documental, a ser apreciada pela GA;
- b) Consideram-se faltas justificadas, nomeadamente, as dadas por motivos de:
 - Doença;
 - Acidente;
 - Cumprimento de obrigações cívicas e legais;
 - Cumprimento de deveres profissionais;
 - Assistência e membro de agregado familiar, quando urgente ou necessária;
 - Exame de condução;
 - Casamento;
 - Parto;
 - Período de Nojo, de acordo com a legislação aplicável.

- iv. Outros Deveres dos Formandos:
- a) Transmitir, por escrito, qualquer alteração que ocorra em relação aos dados fornecidos na inscrição, no prazo de 15 dias a contar do conhecimento da alteração;
 - b) Ser assíduo, pontual e participativo nas acções de formação em que se inscreva;
 - c) Submeter-se à avaliação dos seus conhecimentos;
 - d) Cooperar com a GA e o formador em tudo o que diga respeito ao normal funcionamento da acção de formação;
 - e) Zelar pela conservação dos bens e instalações associadas ao projecto de formação;
 - f) Responsabilizar-se por quaisquer danos relativos à negligente ou dolosa utilização do equipamento disponibilizado;
 - g) Não instalar, reproduzir ou eliminar qualquer software, sem consentimento do formador ou coordenador;
 - h) Respeitar a legislação informática em vigor;
 - i) Não reproduzir ou divulgar, sem autorização expressa pela GA, qualquer material didáctico que lhe foi fornecido por esta;
 - j) Após conclusão do curso, o material propriedade da GA, deverá ser entregue à mesma no estado em que se encontrava ao tempo que foi colocado à disposição dos formandos.

IV. Funções do Coordenador da Acção de Formação

O coordenador da acção de formação deve preparar, assegurar e executar uma ou várias acções de formação em espaços adequados para a actividade formativa, em termos de dimensão, luminosidade, temperatura, ventilação e ruído. Efectua o planeamento, a programação, a organização, o acompanhamento, o controlo da acção e a avaliação das actividades que integram cada acção de formação.



Realiza a abertura, a avaliação intermédia e a avaliação final da acção e fornece aos agentes da formação toda a documentação de apoio ao desenvolvimento da acção de formação.



Tem também como função toda a organização do respectivo dossier técnico-pedagógico e elaboração de relatório de avaliação da acção, onde são focados os pontos fortes, pontos fracos e acções de melhoria. É também função do coordenador transmitir a avaliação da acção ao formador.

V. Avaliação e certificação da Acção de Formação

Os assuntos ministrados na acção de formação serão objecto de avaliação, para determinar se o formando adquiriu os conhecimentos teórico-práticos necessários ao cumprimento do objectivo da acção de formação frequentada.

A avaliação de cada módulo é feita através dos seguintes recursos:

- Avaliação contínua;
- Provas escritas e/ou orais, individuais, ou em grupo;
- Prova final de síntese;
- Apresentação de trabalho final.

O resultado da avaliação é expresso através da seguinte escala:

- Nível 1 – “Muito Insuficiente”
- Nível 2 – “Insuficiente”
- Nível 3 – “Suficiente”
- Nível 4 – “Bom”
- Nível 5 – “Muito Bom”

Conforme disposto no artigo 4º e 6º, alíneas d), respectivamente, do presente manual, os formandos receberão um certificado de aproveitamento caso cumpram os requisitos aí previstos.

VI. Funcionamento da Acção de Formação

A acção de formação decorrerá na data e local divulgado, podendo, por justificadas razões, sofrer alterações, que serão comunicadas com a maior brevidade possível.

As acções que não sejam ministradas, por motivos justificados, nos dias previstos no cronograma, serão repostas a curto prazo e de modo consensual, de maneira a que a programação do curso fique novamente regularizada.

Quando, por razões não imputáveis à sua vontade, a GA, não puder cumprir integralmente o plano de acção previsto, deverá, prontamente, comunicar tal facto aos formandos, procedendo aos ajustes necessários.

A situação prevista nos dois parágrafos precedentes não dá lugar ao pagamento de qualquer indemnização ao formando.

Dossier Técnico-Pedagógico:

A realização da acção de formação tem que ser documentada por um dossier técnico pedagógico, o qual deve encontrar-se à disposição no local onde decorre a acção de formação e integrar as seguintes componentes:

- ✓ Critérios de selecção dos formandos;
- ✓ Critérios de selecção dos formadores;
- ✓ Programa do Curso;
- ✓ Cronograma da Formação;
- ✓ Documentação relativa aos formadores (Curriculum, CAP, mapa de contratação, entre outros);
- ✓ Documentação relativa aos formandos (fichas de inscrição, contratos de formação, entre outros);
- ✓ Contactos com formadores;
- ✓ Regulamento da Formação;
- ✓ Folhas de sumários/presenças dos Módulos leccionados;
- ✓ Arquivo da documentação e material didáctico distribuído;
- ✓ Folhas de registo de actividades complementares e ocorrências verificadas no decurso da formação, nomeadamente, desistências, dispensas, visitas de estudo e interrupções;
- ✓ Provas, trabalhos e outros indicadores de participação dos formandos;
- ✓ Avaliação de desempenho dos formadores;
- ✓ Resultados finais obtidos;



VII. Condições de Atribuição de Subsídios para a Formação Financiada

Nas acções de formação que beneficiem de financiamento público, o formando tem direito a receber, nos termos da legislação em vigor, os subsídios/bolsas de formação estabelecidos desde que a transferência das respectivas verbas tenha sido feita atempadamente pela Entidade Gestora responsável para a GA e desde que o formando cumpra os requisitos previstos e estabelecidos nos direitos dos formandos, ou seja, os requisitos constantes no artigo 3º, alínea d) do presente manual.



Os tempos de ausência dos formandos da acção de formação que frequentam, serão todos descontados aos subsídios a receber, independentemente da duração da ausência.



Sempre que o formando se encontre a receber subsídio de desemprego deverá informar as autoridades competentes sobre a sua inscrição em acção de formação.

Em caso de desistência da frequência do curso, o formando deverá repor todas as verbas que tenha recebido até então, devolvendo-as à GA, e, entregar todo o material que lhe foi disponibilizado no estado em que se encontrava ao tempo que foi colocado à disposição dos formandos.

VIII. Formas e Métodos de Inscrição e Selecção de formandos

Ao tomar conhecimento da existência de uma acção de formação da GA, qualquer cidadão dispõe de igual possibilidade de demonstrar o seu interesse em frequentar a acção de formação em causa.



Tal demonstração de interesse será registada com o preenchimento de uma ficha de pré-inscrição o qual poderá ser feito nas instalações da GA, através do site (www.gestoapreciativo.pt), por telefone, fax ou por carta.

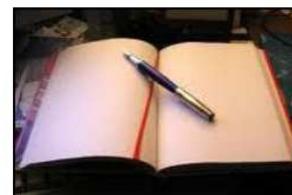
Os critérios de selecção dos formandos serão:

- Necessidades/urgência da formação para o candidato;
- Área profissional e/ou académica do candidato;
- Antiguidade da inscrição.

IX. Formas e Métodos de Tratamento de Queixas e Reclamações

Todas as queixas e reclamações são recepcionadas por ambos os sócios Pedro Mangana Leal e Magda Mangana Amaral.

Se a reclamação for oral, deverá ser preenchido um impresso disponibilizado pela GA, onde se identifica o reclamante, o motivo da reclamação, a data da reclamação e quem o recebeu. Se for escrita será preenchido o mesmo impresso. Caso a reclamação seja por telefone, a pessoa que recebe registará toda a informação no impresso. O reclamante tem 5 dias úteis para apresentar a queixa ou reclamação.



Todo o tratamento das queixas e reclamações é feito por Pedro Mangana Leal. A GA tem um prazo de 8 dias para dar resposta ao/à reclamante.

Anexos

Anexo I:

Ficha de inscrição nas acções de formação da Gesto Apreciativo



FICHA DE INSCRIÇÃO

01	TIPO P.O. E ANO DE INÍCIO

02	LOCAL RECEPÇÃO E ORDENAÇÃO
Guarda	Nº ordem / _

03	CURSO, DATA DE INÍCIO, LOCAL E TAXA DE INSCRIÇÃO		
Curso:			Cód.
Data de Início:	Taxa de Inscrição	Local (Pólo)	Guarda

04	IDENTIFICAÇÃO DO CANDIDATO
Nome	_____
Morada	_____
Localidade	_____ Email _____
Cód. Postal	_____ Tel. _____ Tel. _____ Distância _____ Kms
Nº Cont.	_____ BI / Passaporte _____ Data Emissão _____ Arq. Ident. _____
Data Nasc.	_____ Habilitações Literárias _____ Nível _____
Autorizo a GA – Gesto Apreciativo a utilizar os meus dados pessoais relativos a identificação, endereço e contactos para efeitos de divulgação de actividades promovidas pela empresa. <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N	
Autorizo a GA – Gesto Apreciativo a utilizar os meus dados pessoais relativos a identificação, endereço e contactos para efeitos de eventual auscultação por parte do sistema de acreditação. <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N	

05	SITUAÇÃO DE EMPREGO
Firma	_____
Morada	_____
Cód. Postal	_____ NIPC _____
Telefone 1	_____ Telefone 2 _____ Fax _____ Email _____
Profissão	_____ Dimensão da Empresa (nº de trabalhadores)
Funções	_____ 1 – 9 <input type="checkbox"/> 10 – 49 <input type="checkbox"/> 50 – 249 <input type="checkbox"/> + 250 <input type="checkbox"/>

06	DADOS COMPLEMENTARES / OPCIONAIS
Nível de conhecimentos dos assuntos tratados	<input type="checkbox"/> Inexistentes <input type="checkbox"/> Poucos <input type="checkbox"/> Razoáveis <input type="checkbox"/> Bons <input type="checkbox"/> Especialização

07	DOCUMENTOS A ACOMPANHAR A FICHA DE INSCRIÇÃO E A ENTREGAR		
Fotocópia BI	<input type="checkbox"/>	Cópia Recibo de Vencimento	<input type="checkbox"/>
Fotocópia do Certificado de Habilitações	<input type="checkbox"/>	Declaração Entidade Empregadora	<input type="checkbox"/>
Fotocópia do Cartão de Contribuinte	<input type="checkbox"/>	NIB (documento bancário)	<input type="checkbox"/>

08	RESPONSABILIDADE DA INSCRIÇÃO
Local	_____ Data ____ / ____ / ____
O Candidato (assinatura legível)	_____

09	RESERVADO AOS SERVIÇOS
Data de Recepção ____ / ____ / ____	Carimbo da Entidade Receptora
Funcionário _____	

Indicações gerais:

O preenchimento da ficha de inscrição deve ser feito em letra maiúscula e legível.

Em campos de escolha múltipla, identifique a sua opção com X a situação em que se enquadra

Anexo II:

*Levantamento de
Necessidades*

**Levantamento de Necessidades**

Nome: _____

E-mail: _____

Telefone: _____

Horário de preferência da formação: Laboral Pós-laboral **Caracterização**

Situação Profissional:

Estudante À procura do 1º emprego Empregado (Cont. a termo) Empregado (Cont. sem termo) Profissão Liberal/Empresário Desempregado (menos de 1 ano) Desempregado (mais de 1 ano) Estagiário

Nível de Escolaridade:

Não sabe ler/escrever 1º Ciclo básico 2º Ciclo básico 3º Ciclo básico Licenciatura Mestrado Doutoramento

Idade:

16 a 24 25 a 34 35 a 44 45 a 54 55 a 64 ≥ de 65

Sexo:

Masculino Feminino

Áreas

Contabilidade/Fiscalidade:

Contabilidade geral	<input type="checkbox"/>	Contabilidade analítica	<input type="checkbox"/>
Gestão financeira	<input type="checkbox"/>	Gestão de tesouraria	<input type="checkbox"/>
Gestão de stocks	<input type="checkbox"/>	Aprovisionamento/Compras	<input type="checkbox"/>
Vendas/Facturação	<input type="checkbox"/>	Fiscalidade	<input type="checkbox"/>
Planeamento estratégico	<input type="checkbox"/>	Outro	<input type="checkbox"/>

Gestão de Recursos Humanos:

Avaliação de desempenho	<input type="checkbox"/>	Gestão de pessoal	<input type="checkbox"/>
Inteligência emocional	<input type="checkbox"/>	Gestão de conflitos	<input type="checkbox"/>
Gestão de equipas de trabalho	<input type="checkbox"/>	Gestão de stress	<input type="checkbox"/>
Motivação e liderança	<input type="checkbox"/>	Gestão estratégica de RH	<input type="checkbox"/>
Legislação laboral	<input type="checkbox"/>	Outro	<input type="checkbox"/>

Higiene e Segurança no Trabalho:

Higiene e segurança no trabalho	<input type="checkbox"/>	Sinistralidade	<input type="checkbox"/>
Ergonomia	<input type="checkbox"/>	Análise de riscos	<input type="checkbox"/>
Licenciamento industrial/ambiente	<input type="checkbox"/>	Outro	<input type="checkbox"/>

Línguas:

Linguagem e comunicação	<input type="checkbox"/>	Inglês comercial (Nível I)	<input type="checkbox"/>
Espanhol comercial (Nível I)	<input type="checkbox"/>	Francês comercial (Nível I)	<input type="checkbox"/>
Português para estrangeiros	<input type="checkbox"/>	Outro	<input type="checkbox"/>

Marketing/Vendas:

- | | | | |
|-------------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Técnicas de vendas/Negociação | <input type="checkbox"/> | Atendimento comercial | <input type="checkbox"/> |
| Marketing | <input type="checkbox"/> | Merchadising | <input type="checkbox"/> |
| Gestão comercial | <input type="checkbox"/> | Gestão de cobranças | <input type="checkbox"/> |
| Outro | <input type="checkbox"/> | | |

Tecnologia de Informação:

- | | | | |
|----------------------------|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| Processamento de texto | <input type="checkbox"/> | Base de dados | <input type="checkbox"/> |
| Design gráfico | <input type="checkbox"/> | Win Project | <input type="checkbox"/> |
| Apresentações electrónicas | <input type="checkbox"/> | Desenho assistido por computador | <input type="checkbox"/> |
| Programação | <input type="checkbox"/> | Internet e multimédia | <input type="checkbox"/> |
| Utilitários para Windows | <input type="checkbox"/> | Redes | <input type="checkbox"/> |
| Sistema operativo Windows | <input type="checkbox"/> | Construções de páginas na net | <input type="checkbox"/> |
| Linux | <input type="checkbox"/> | Fotografia e imagem | <input type="checkbox"/> |
| Web design | <input type="checkbox"/> | Outro | <input type="checkbox"/> |

Qualidade e ambiente:

- | | | | |
|---------------------------|--------------------------|---------------------------------------|--------------------------|
| Audidores da qualidade | <input type="checkbox"/> | Normas ISSO 9001 | <input type="checkbox"/> |
| Normas ISSO 14001 | <input type="checkbox"/> | Normas HACCP | <input type="checkbox"/> |
| Gestão da qualidade total | <input type="checkbox"/> | Certificação de sistemas da qualidade | <input type="checkbox"/> |
| Auditorias HACCP | <input type="checkbox"/> | HACCP e segurança alimentar | <input type="checkbox"/> |
| Outro | <input type="checkbox"/> | | |

Anexo III:

*Questionário de Avaliação
por módulo*



FORMAÇÃO PEDAGÓGICA INICIAL DE FORMADORES - Referencial básico
Avaliação do processo Formativo

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA FORMAÇÃO

Apreciações dos participantes nas avaliações intermédias e na avaliação final da acção

FICHA-TIPO 8

FORMADOR: Cándida Martinho

MÓDULO(S): B4, B5, C1, C2, C3

PREPARAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

		1	2	3	4	5	
OBJECTIVOS DA ACÇÃO	Confusos	0	0	2	3	5	Muito Claros
CONTEÚDOS DA ACÇÃO	Inadequados	0	0	2	1	7	Totalmente adequados
ESTRUTURAÇÃO DO PROGRAMA	Incorreta	0	0	2	3	5	Muito correcta
UTILIDADE DOS conteúdos dos MÓDULOS	Inaplicáveis	0	0	2	3	5	Totalmente aplicáveis
MOTIVAÇÃO E PARTICIPAÇÃO	Nula	0	0	0	4	6	Plena
ACTIVIDADES DOS PARTICIPANTES	Insuficientes	0	0	0	7	3	Muito adequadas
RELACIONAMENTO ENTRE OS PARTICIPANTES	Negativo	0	0	0	1	9	Muito positivo
INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS	Deficientes	0	0	0	5	5	Totalmente adequados
DOCUMENTAÇÃO	Inadequada	0	0	1	4	5	Totalmente adequada
MEIOS AUDIOVISUAIS	Escassos	0	0	1	2	7	Totalmente adequados
UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS DIDÁCTICOS	Inadequada	0	0	0	4	6	Totalmente adequada
APOIO DO COORDENADOR	Inexistente	0	0	1	3	6	Muito eficaz
APOIO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO	Inexistente	0	0	1	3	6	Muito eficaz

INTERVENÇÃO DOS FORMADORES

PARÁMETROS FORMADORES NÍVEIS	DOMÍNIO DO ASSUNTO					MÉTODOS relativamente aos Objectivos					LÍNGUAGEM utilizada					EMPENHAMENTO					RELACIONAMENTO com os Participantes				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Francisco Ribeiro	0	0	1	1	8	0	0	0	3	7	0	0	0	4	6	0	0	0	2	8	0	0	0	2
Cândida Martinho	0	0	0	1	9	0	0	0	5	5	0	0	0	4	6	0	0	0	4	6	0	0	0	1	9

Insuficiente Pleno Não Apropriado Totalmente Apropriado Inacessível Totalmente adequado Baixo Elevado Fechado Aberto

SUGESTÕES/CRÍTICAS:

Temas considerados mais importantes, a desenvolver com maior profundidade ou a incluir em acções deste tipo;

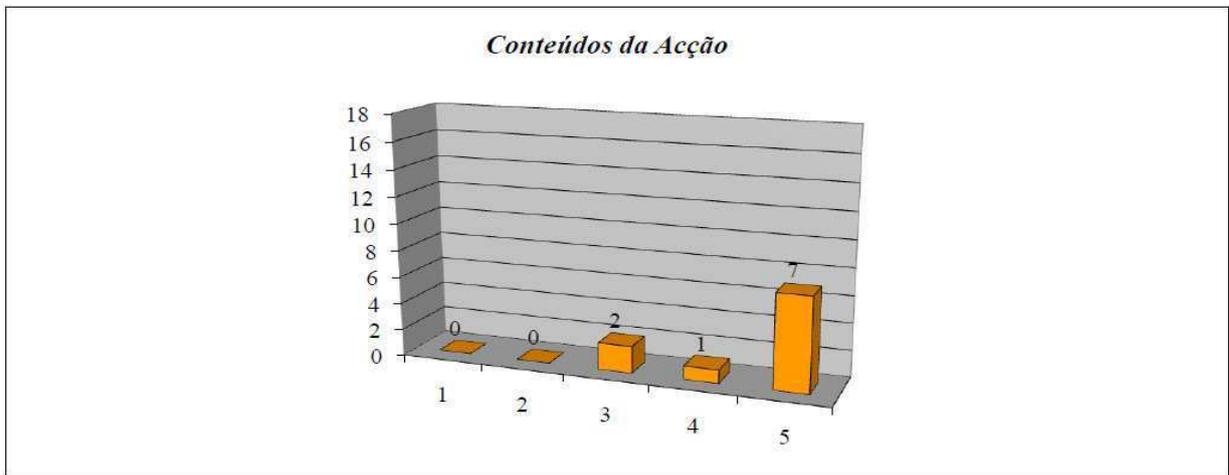
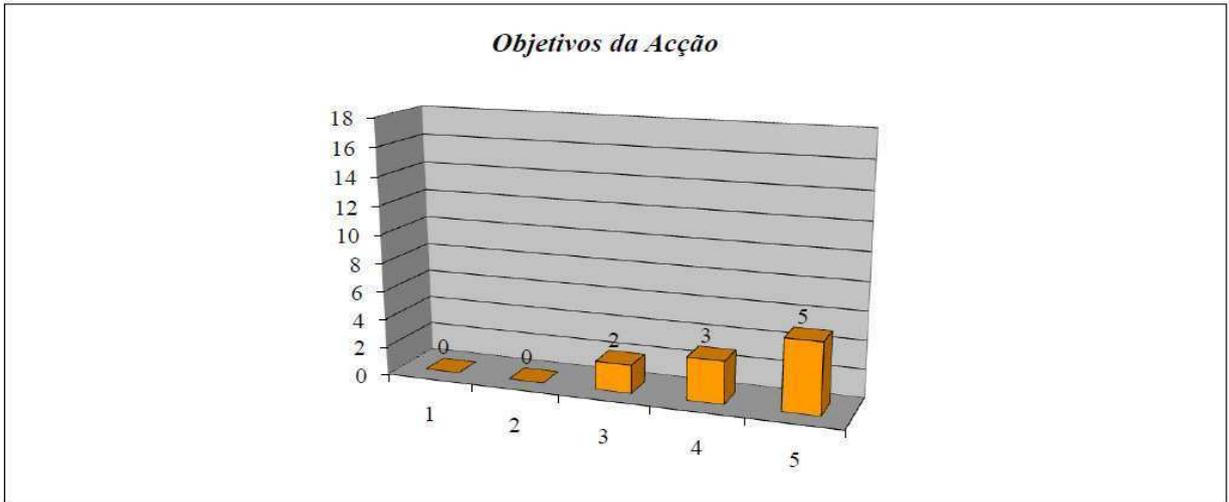
Aspectos mais conseguidos e a melhorar. Sugestões e outras observações

___/___/___

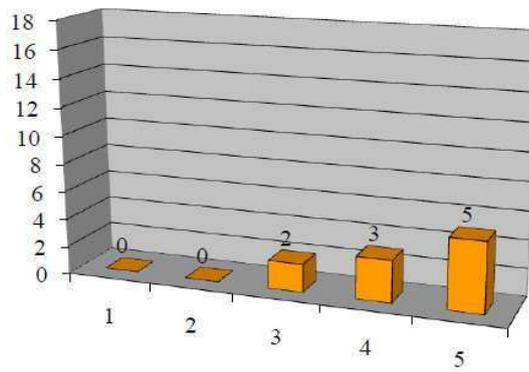
O Formando

(Assinatura facultativa)

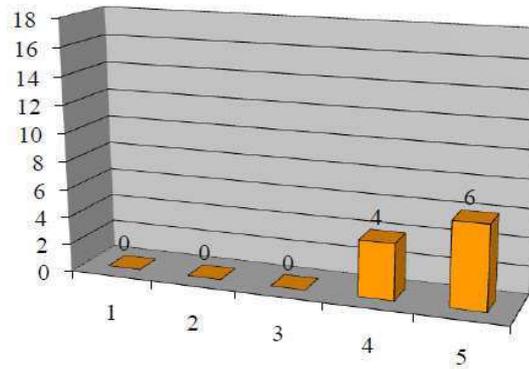
Gráficos:



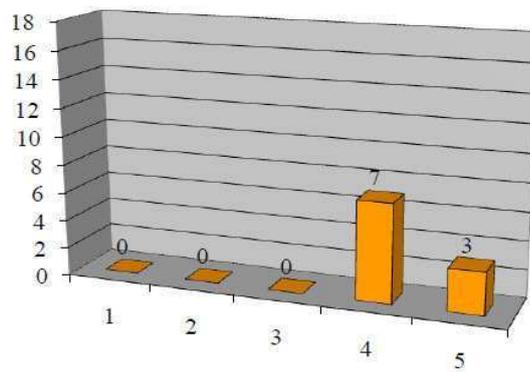
Utilidade dos conteúdos dos módulos



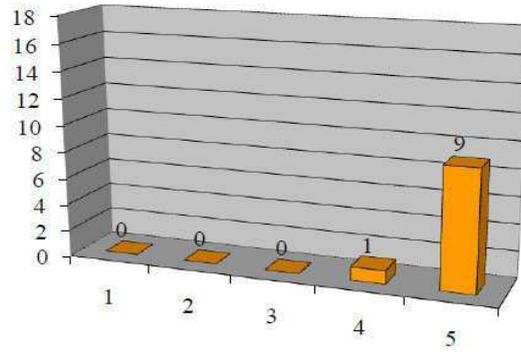
Motivação e Participação



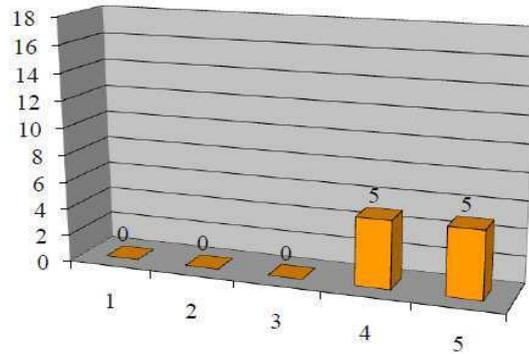
Actividades dos Participantes



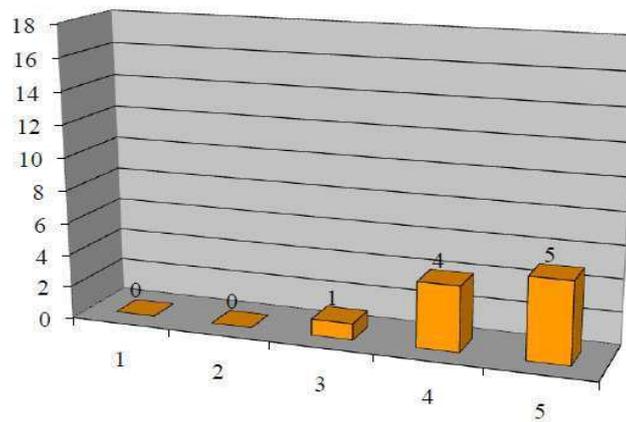
Relacionamento entre os Participantes



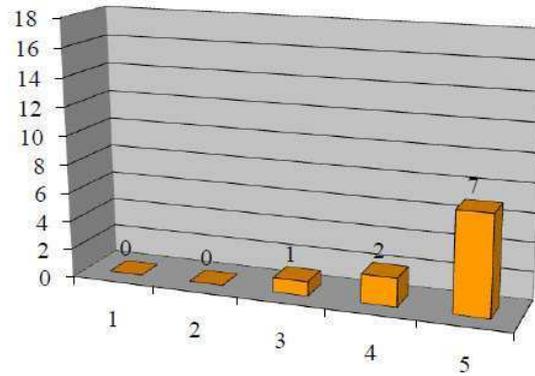
Instalações e Equipamento



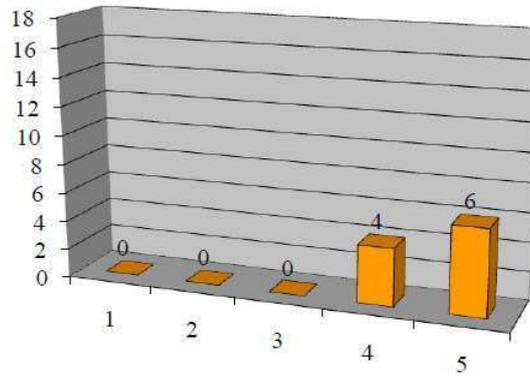
Documentação



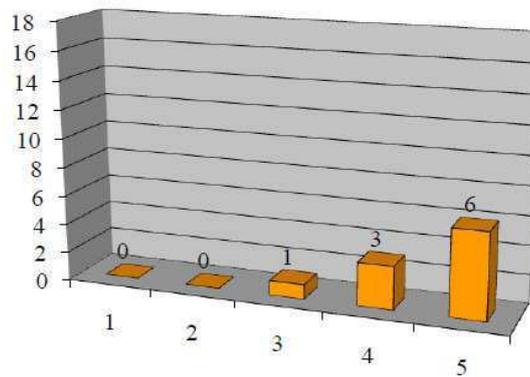
Meios Audiovisuais

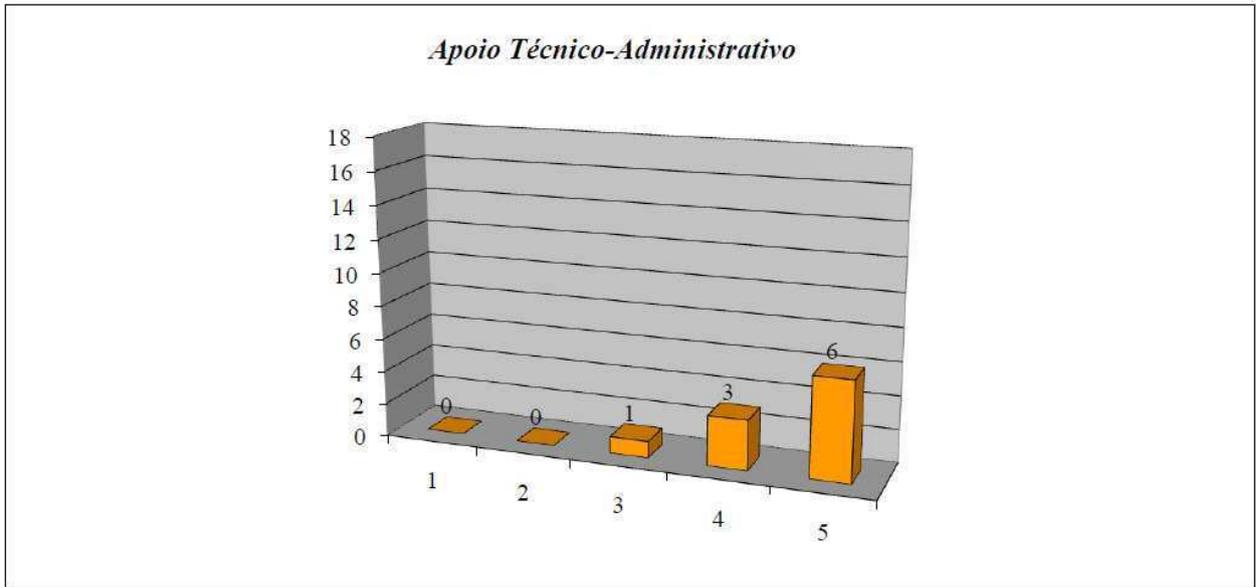


Utilização dos Recursos Didáticos

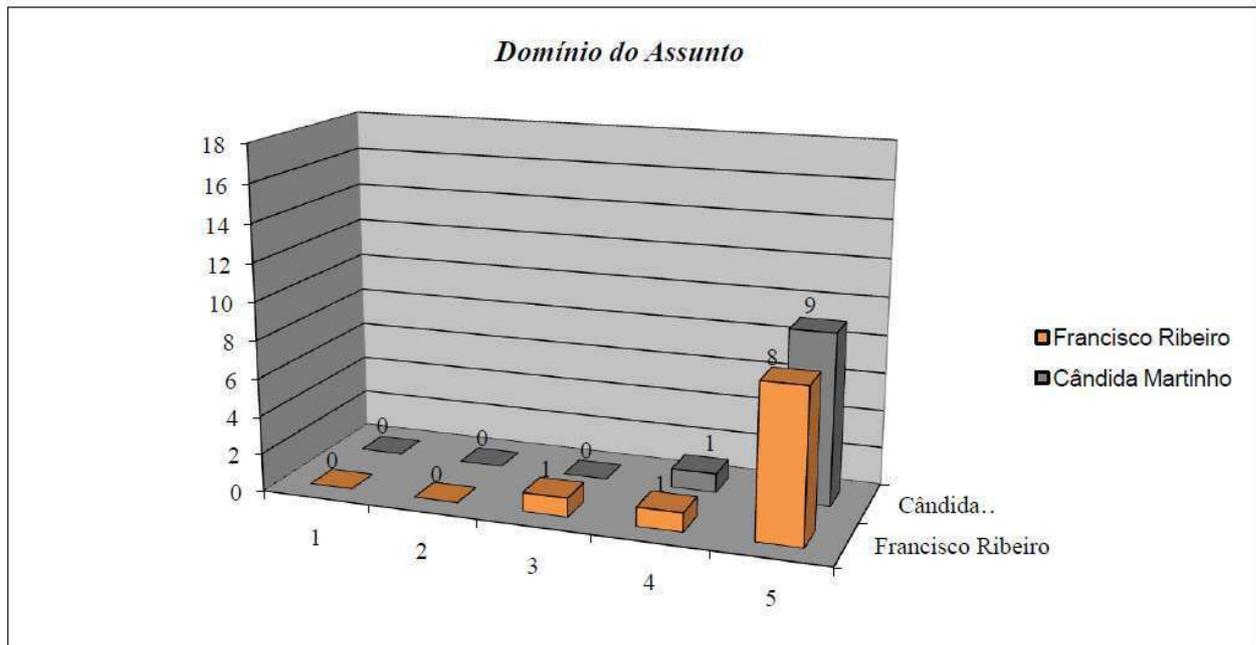


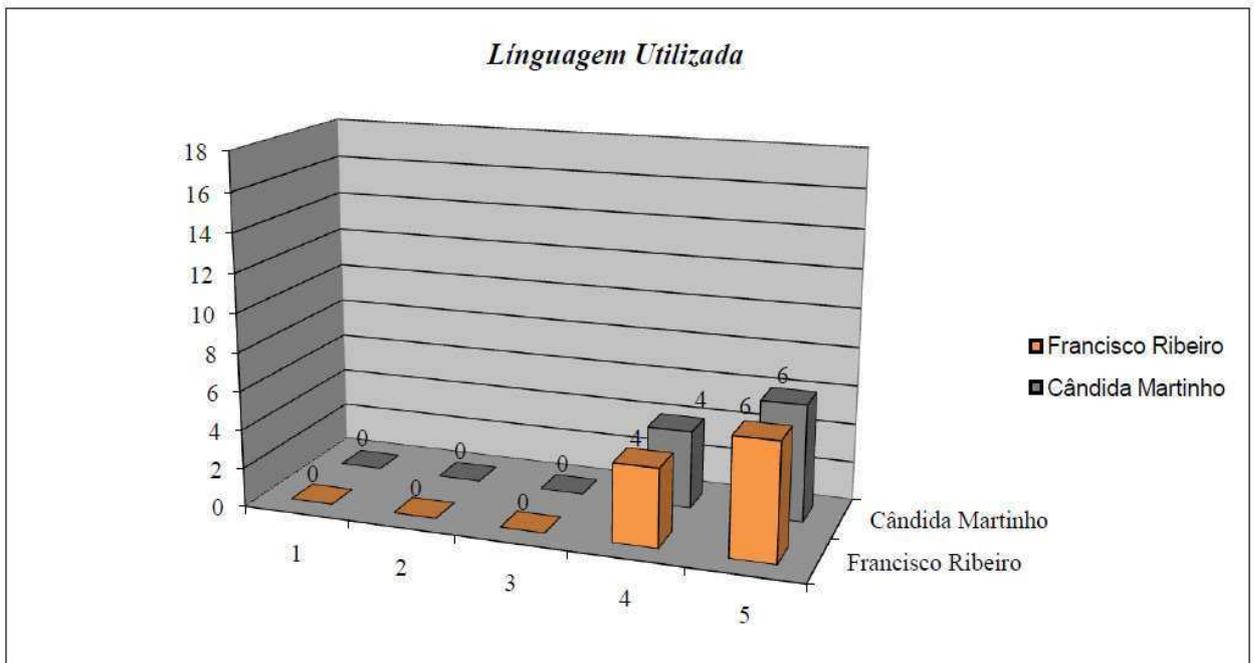
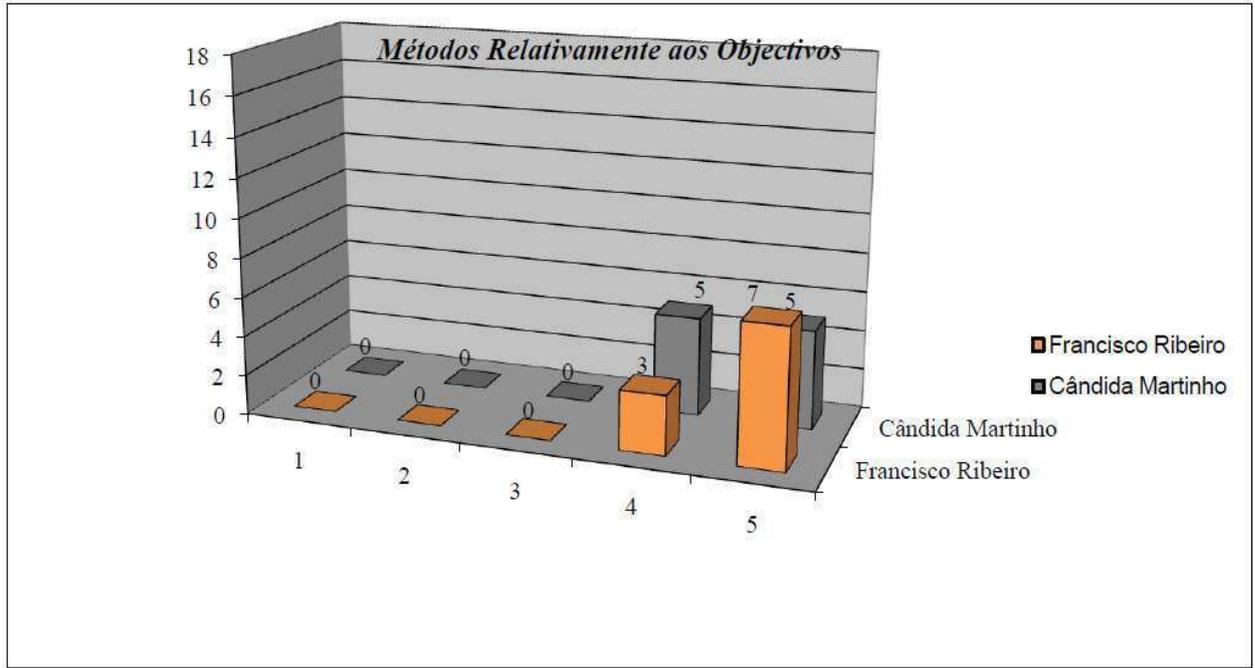
Apoio do Coordenador

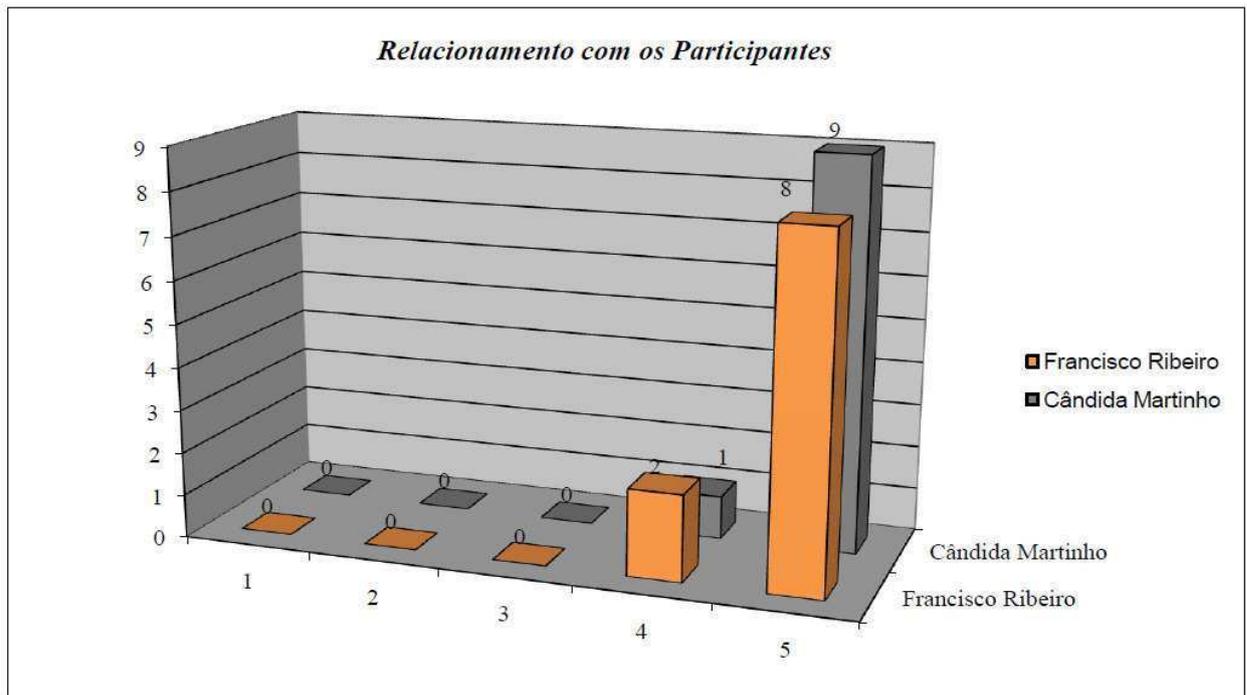
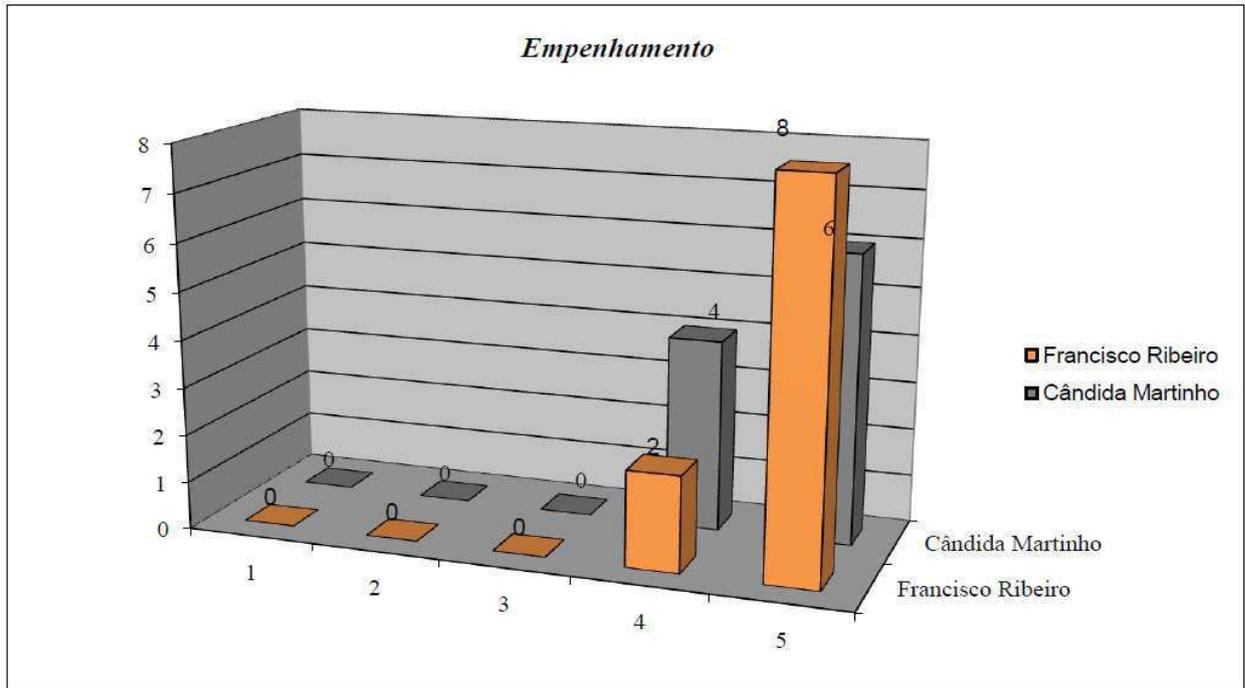




Intervenção dos Formadores







Anexo IV:

Questionário de Avaliação dos formadores no final da acção de formação



Questionário de Avaliação Global do Curso

(a preencher pelo formador)

Identificação		
Curso:	Nº:	Duração do Curso:
Formador:		

Este questionário destina-se a avaliar a actividade formativa desenvolvida durante este curso. A sua opinião é muito importante, pois ajudará a proceder ao eventual aperfeiçoamento do processo de formação. Neste sentido, e de acordo com a escala que lhe propomos classifique, assinalando com um "x", cada um dos seguintes aspectos:

1 – Fraco 2 – Razoável 3 – Bom 4 – Muito Bom

· **Apreciação global da formação**

1. Adequação das Instalações

1	2	3	4
---	---	---	---

2. Apoio administrativo e logístico

1	2	3	4
---	---	---	---

3. Conformação dos conteúdos programáticos com os objectivos definidos

1	2	3	4
---	---	---	---

4. Avaliação geral da formação

1	2	3	4
---	---	---	---

· **Postura dos formandos**

1. Interesse demonstrado nos assuntos abordados

1	2	3	4
---	---	---	---

2. Grau de participação em discussões e trabalhos realizados

1	2	3	4
---	---	---	---

3. Relacionamento entre formandos e entre formador e formandos

1	2	3	4
---	---	---	---

· **Conteúdo que considere de menor interesse para a actividade profissional dos formandos**

· **De acordo com a sua experiência, indique outro (s) assunto (s) que seria importante abordar, ou dedicar mais tempo na acção de formação ministrada**

· **Outros comentários que considere pertinentes**

Obrigado pela sua participação!

O Formador

Anexo V:

Folheto de divulgação das acções de formação

MASSAGEM SUECA OU DE RELAXAMENTO

Início a 18 DE OUTUBRO - Fim a 10 DE NOVEMBRO DE 2010

HORÁRIO (30 horas): SEGUNDAS, QUARTAS E SEXTAS-FEIRAS DAS 19H30 ÀS 22H30

PREÇO: 185€

FORMADOR: SÉRGIO CANIÇA

Conteúdos Programáticos:

A Massagem e o Corpo Humano

História e Enquadramento da Massagem

Efeitos da Massagem Sueca

Indicações e Contra-indicações da Massagem Sueca

Criação de Ambiente e espaço físico ideais para e execução da massagem

Técnicas Básicas de Massagem Sueca

Componente prática

Todos/as os/as participantes terão direito ao certificado de participação!

Para inscrição contacte:

271 084 372
96 40 90 263/6, ou vá a

www.gestoapreciativo.pt e faça a sua inscrição on-line

Av. Monsenhor *Mendes* do Carmo, n.º 43 cv Dta,
6300 Guarda (Junto à Egiclinica)

OBJECTIVOS - No final da acção, os/as formandos/as sejam capazes de adquirir conhecimentos que lhes permita desenvolver a técnica de massagem sueca.

PÚBLICO-ALVO – Público em Geral com interesse na área de massagem.

Anexo VI:

*Organização do dossier
técnico-pedagógico*

Dossier Técnico-pedagógico:

- ✓ Referencial do Curso (nome do curso, número do curso, número da acção, programa da formação e sistema de avaliação);
- ✓ Acreditação da Entidade Formadora;
- ✓ Documentos Formador;
- ✓ Documentos Formandos;
- ✓ Sumários e folhas de presenças das sessões;
- ✓ Recursos didácticos;
- ✓ Testes e relatórios de trabalho;
- ✓ Pauta de classificação final;
- ✓ Avaliação de desempenho do formador;
- ✓ Avaliação de reacção/satisfação dos formandos;
- ✓ Ficha de ocorrências (imprevistos, reuniões com a coordenação, entre outros);
- ✓ Cópias dos Certificados;
- ✓ Relatório Final.

Anexo VII:

*Questionário de Avaliação
da reacção/satisfação
dos formandos*

Programa: Não Aplicável	Tipologia: Não Aplicável
Designação do Curso: Mediadores de Cursos EFA	Ação n.º: 1/10
Duração: 20 Horas	Datas de realização: de 14 a 22 de Maio de 2010
Nome do(a) formador(a): Sandra Besteiro	

1. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- 1.1 Objectivos da acção
- 1.2 Conteúdos da acção
- 1.3 Estrutura do programa
- 1.4 Utilidade dos conteúdos da acção
- 1.5 Compreensão dos temas
- 1.6 Motivação e participação
- 1.7 Actividade dos(as) participantes
- 1.8 Relacionamento entre os(as) participantes

Confusos	1	2	3	4	Muito claros
Inadequados	1	2	3	4	Totalmente adequados
Inadequada	1	2	3	4	Totalmente adequada
Inaplicáveis	1	2	3	4	Totalmente aplicáveis
Confusos	1	2	3	4	Muito claros
Nula	1	2	3	4	Plena
Insuficiente	1	2	3	4	Muito adequada
Negativo	1	2	3	4	Muito positivo

2. MEIOS UTILIZADOS

- 2.1 Instalações
- 2.2 Utilização dos recursos didácticos e meios audiovisuais
- 2.3 Documentação de apoio

Inadequadas	1	2	3	4	Totalmente adequadas
Escassos	1	2	3	4	Totalmente adequados
Inadequada	1	2	3	4	Totalmente adequada

3. FORMADOR(A)

- 3.1 Domínio do assunto
- 3.2 Linguagem utilizada
- 3.3 Empenhamento
- 3.4 Clareza na intervenção
- 3.5 Relacionamento entre os(as) participantes

Insuficiente	1	2	3	4	Plena
Inadequada	1	2	3	4	Totalmente adequada
Negativo	1	2	3	4	Muito positivo
Muito confusa	1	2	3	4	Muito clara
Fechado	1	2	3	4	Aberto

4. ORGANIZAÇÃO E IMAGEM DA G.A.

- 4.1 Apoio técnico-administrativo
- 4.2 Apoio do(a) coordenador(a)
- 4.3 Organização e competência da G.A.
- 4.4 Qualidade da formação ministrada
- 4.5 Simpatia nos contactos estabelecidos
- 4.6 Correção e fiabilidade na informação prestada

Inexistente	1	2	3	4	Muito eficaz
Inexistente	1	2	3	4	Muito eficaz
Negativa	1	2	3	4	Muito positiva
Negativa	1	2	3	4	Muito positiva
Negativa	1	2	3	4	Muito positiva
Negativa	1	2	3	4	Muito positiva

5. SATISFAÇÃO

- 5.1 Realização de acções futuras na G.A.
- 5.2 Divulgação dos serviços da G.A. para o exterior

Nula	1	2	3	4	Elevada
Negativa	1	2	3	4	Muito positiva

6. SUGESTÕES DE MELHORIA

Obrigado(a) pela sua colaboração.

Todas as respostas e sugestões serão tidas em conta, de forma a podermos colher aspectos a rectificar e soluções de melhoria a adoptar futuramente.

Assinatura (facultativa): _____

Data: 21-05-2010

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO REACÇÃO E SATISFAÇÃO

FICHA DO/A FORMANDO/A

Programa: POPH-Programa Operacional de Potencial Humano	Tipologia: 3.2-Formação para a Inovação e Gestão
Designação do Curso: Legislação dos Contratos Públicos	Ação nº: 1
Duração: 30 horas	Datas de realização: de 5 de Dezembro de 2009 a 4 de Junho de 2010
Nome do/a Formador/a: Magda Isabel Mangana Amaral Monteiro (Gesto Appreciativo)	

1. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

1.1 Objectivos da acção	Confusos	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td></td><td></td><td>7</td><td>2</td></tr> </table>	1	2	3	4			7	2	Muito Claros
1	2	3	4								
		7	2								
1.2 Conteúdos da acção	Inadequados	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td></td><td></td><td>9</td><td></td></tr> </table>	1	2	3	4			9		Totalmente adequados
1	2	3	4								
		9									
1.3 Estrutura do programa	Inadequada	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td></td><td></td><td>8</td><td>1</td></tr> </table>	1	2	3	4			8	1	Totalmente adequada
1	2	3	4								
		8	1								
1.4 Utilidade dos conteúdos da acção	Inaplicáveis	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td></td><td></td><td>3</td><td>6</td></tr> </table>	1	2	3	4			3	6	Totalmente aplicáveis
1	2	3	4								
		3	6								
1.5 Compreensão dos temas	Confusos	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td></td><td></td><td>7</td><td>2</td></tr> </table>	1	2	3	4			7	2	Muito Claros
1	2	3	4								
		7	2								
1.6 Motivação e participação	Nula	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td></td><td></td><td>6</td><td>3</td></tr> </table>	1	2	3	4			6	3	Plena
1	2	3	4								
		6	3								
1.7 Actividade dos/as participantes	Insuficiente	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td></td><td></td><td>5</td><td>4</td></tr> </table>	1	2	3	4			5	4	Muito adequada
1	2	3	4								
		5	4								
1.8 Relacionamento entre os/as participantes	Negativo	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td></td><td></td><td>2</td><td>7</td></tr> </table>	1	2	3	4			2	7	Muito positivo
1	2	3	4								
		2	7								

2. MEIOS UTILIZADOS

2.1 Instalações	Inadequadas	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td></td><td></td><td>8</td><td>1</td></tr> </table>	1	2	3	4			8	1	Totalmente adequadas
1	2	3	4								
		8	1								
2.2 Utilização dos recursos didácticos e meios audiovisuais	Escassos	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td></td><td>1</td><td>7</td><td>1</td></tr> </table>	1	2	3	4		1	7	1	Totalmente adequados
1	2	3	4								
	1	7	1								
2.3 Documentação de apoio	Inadequada	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td></td><td>1</td><td>6</td><td>2</td></tr> </table>	1	2	3	4		1	6	2	Totalmente adequada
1	2	3	4								
	1	6	2								

3. FORMADOR/A

3.1 Domínio do assunto	Insuficiente	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td></td><td></td><td>6</td><td>3</td></tr> </table>	1	2	3	4			6	3	Plena
1	2	3	4								
		6	3								
3.2 Linguagem utilizada	Inadequada	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td></td><td>1</td><td>3</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4		1	3	5	Totalmente adequada
1	2	3	4								
	1	3	5								

3.3 Empenhamento	Negativo	1	2	3	4	Muito positivo
				3	6	

3.4 Clareza na intervenção	Muito Confusa	1	2	3	4	Muito Clara
				6	3	

3.5 Relacionamento entre os/as participantes	Fechado	1	2	3	4	Aberto
					9	

4. ORGANIZAÇÃO E IMAGEM DA G.A.

4.1 Apoio técnico-administrativo	Inexistente	1	2	3	4	Muito eficaz
			1	7	1	

4.2 Apoio do/a coordenador/a	Inexistente	1	2	3	4	Muito eficaz
			1	6	2	

4.3 Organização e competência da G.A.	Negativa	1	2	3	4	Muito positiva
				9		

4.4 Qualidade da formação ministrada	Negativa	1	2	3	4	Muito positiva
				7	2	

4.5 Simpatia nos contactos estabelecidos	Negativa	1	2	3	4	Muito positiva
				6	3	

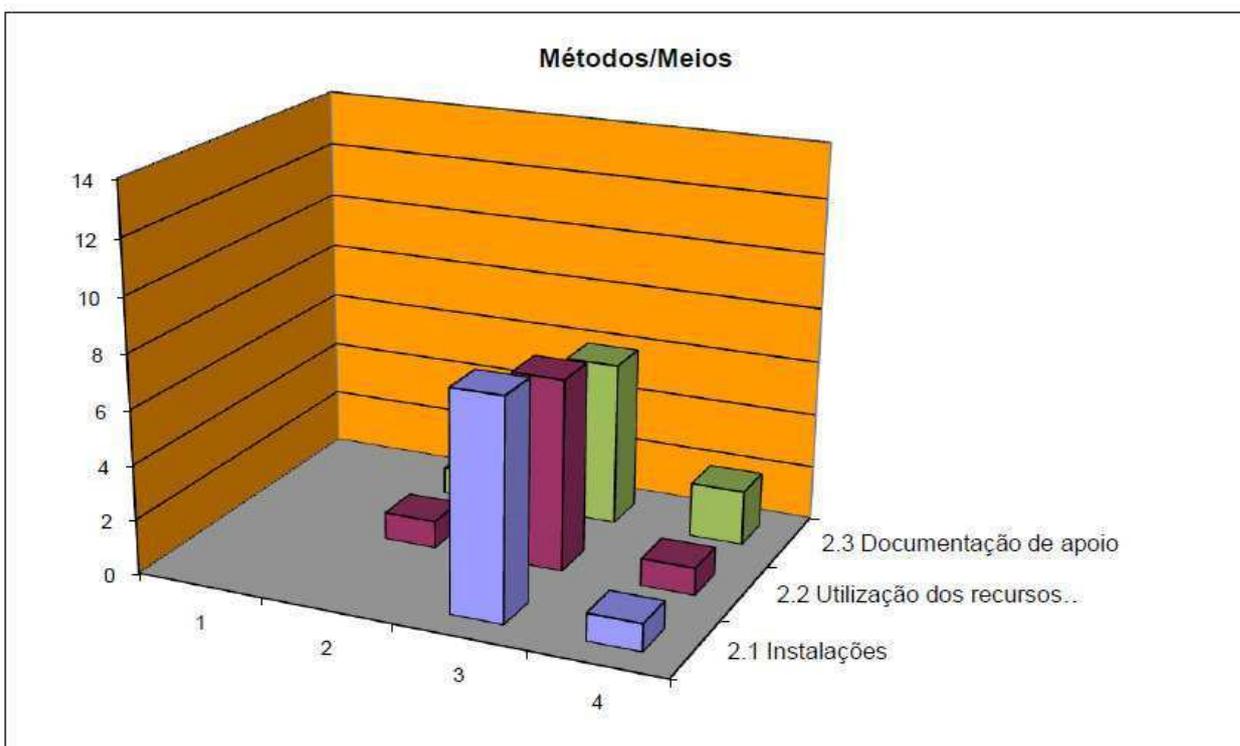
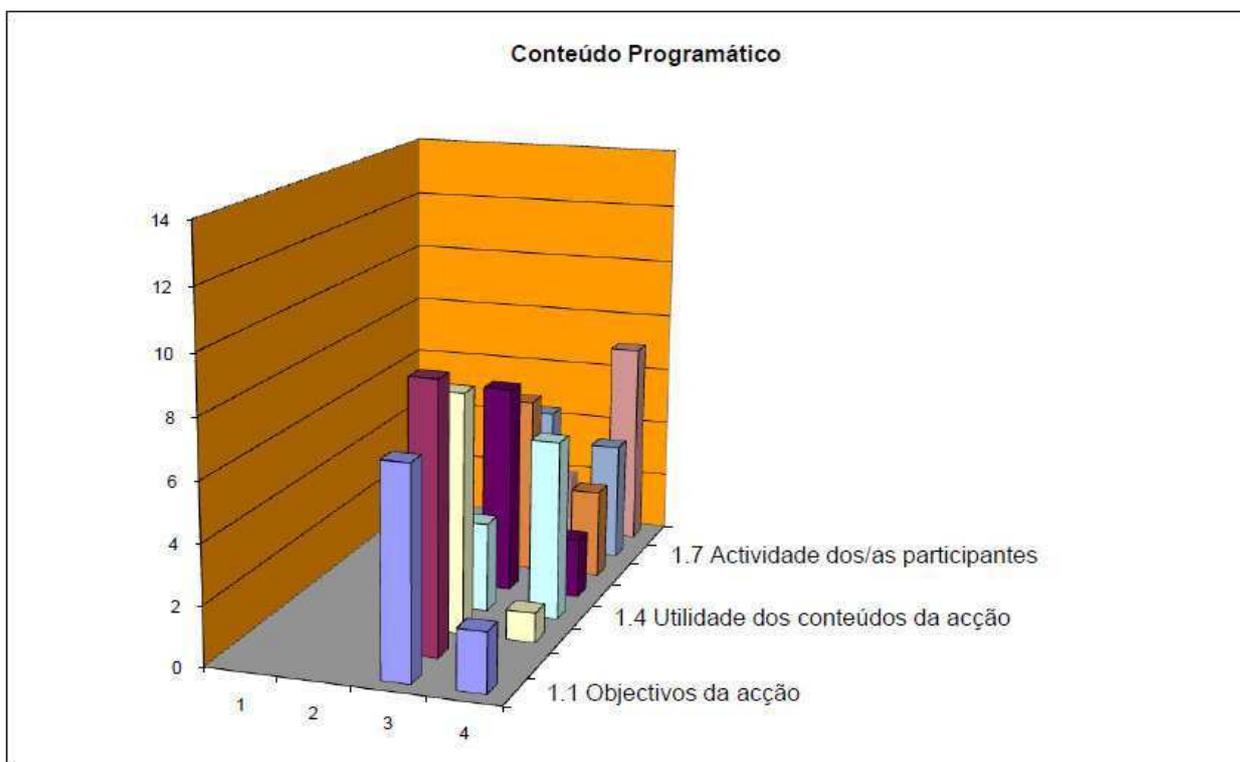
4.6 Correção e fiabilidade na informação prestada	Negativa	1	2	3	4	Muito positiva
			1	6	2	

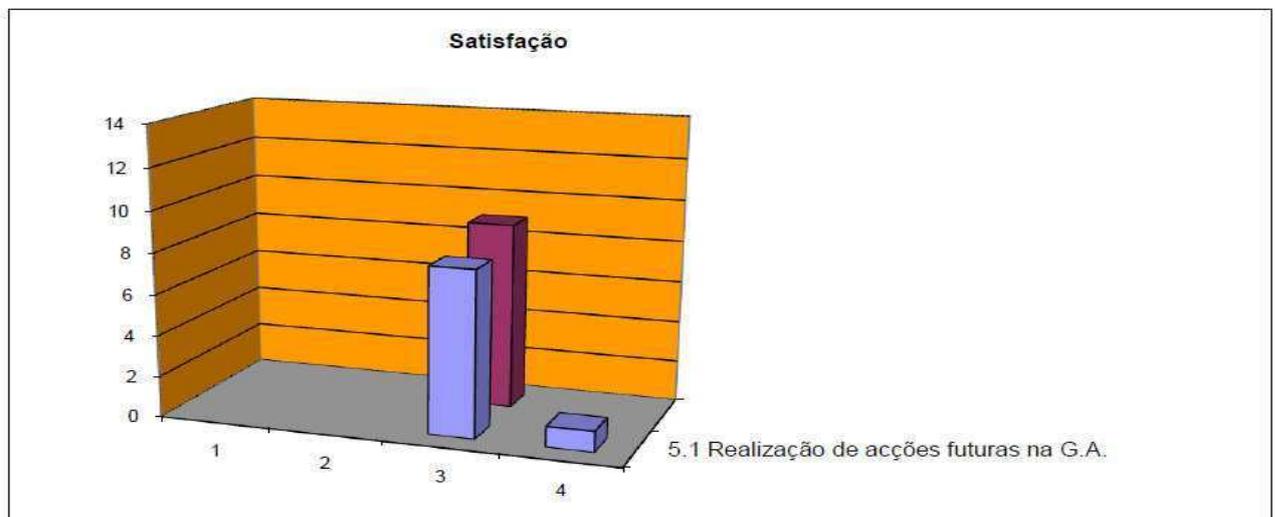
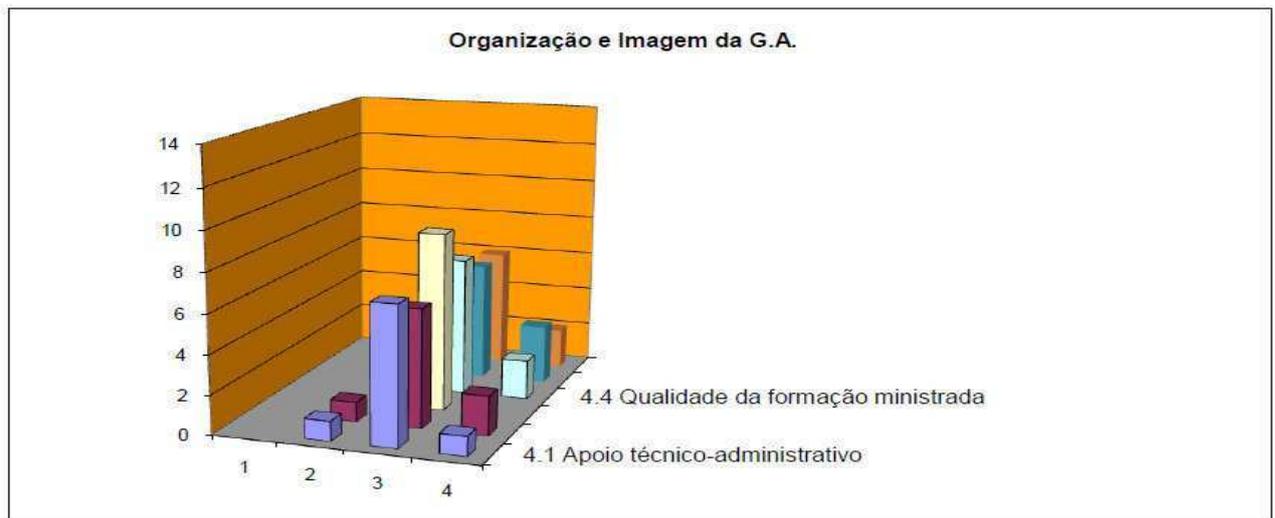
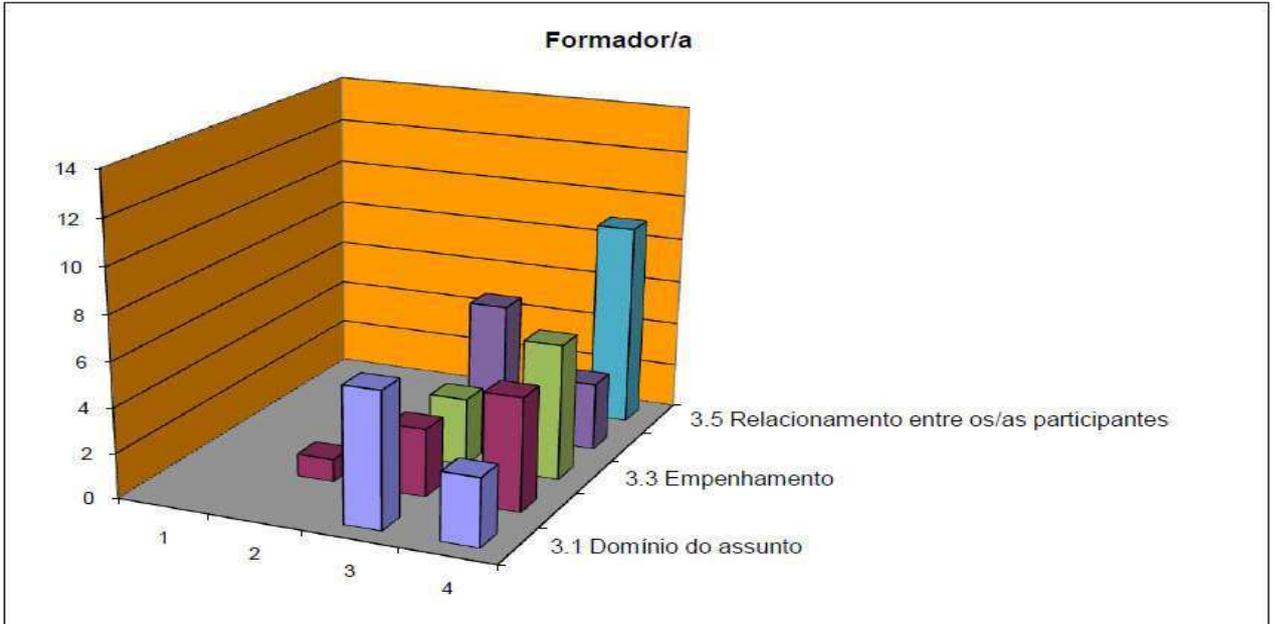
5. SATISFAÇÃO

5.1 Realização de acções futuras na G.A.	Nula	1	2	3	4	Elevada
				8	1	

5.2 Divulgação dos serviços da G.A. para o exterior	Negativa	1	2	3	4	Muito positiva
				9		

Gráficos:





Anexo VIII:

Estatística de dados dos formandos

FORMANDOS

Curso:	Legislação dos Contratos Públicos			N.º de formandos:	9
N.º:	11	Accão n.º:	1		

Sexo		Homens	Mulheres
	N.º	6	3
	%	66,7%	33,3%

Habilitações	<4 ano	1º ciclo	2ºciclo	3º ciclo	Ens. Sec.	Bac/Lic.	Dipl.
Homens	0	0	0	0	2	4	0
Mulheres	0	0	0	0	0	3	0
Total	0	0	0	0	2	7	0

%	<4 ano	1º ciclo	2ºciclo	3º ciclo	Ens. Sec.	Bac/Lic.	Dipl.
Homens	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
Mulheres	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	22,2%	77,8%	0,0%

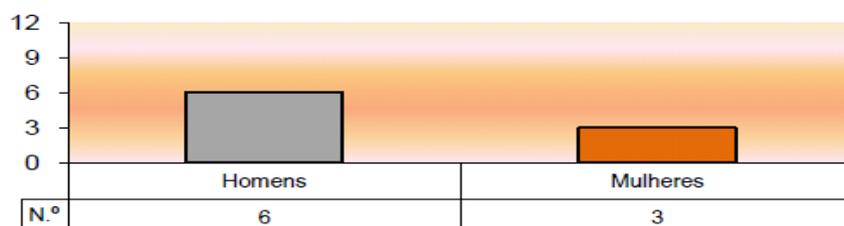
Grupo Etário	- 15 anos	15-19	20-24	25-34	35-44	45-49	50-54	55-64	+ 64 anos
Homens	0	0	0	2	3	1	0	0	0
Mulheres	0	0	0	3	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	5	3	1	0	0	0

%	-15	15-19	20-24	25-34	35-44	45-49	50-54	55-64	64
Homens	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	50,0%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Mulheres	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	0,0%	0,0%	0,0%	83,3%	50,0%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%

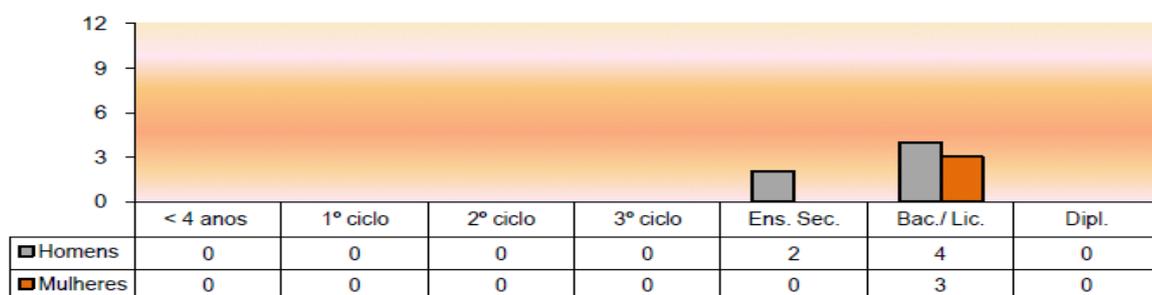
Total Formandos	Aprovados	Reprovados	Desistentes	Total
n.º	9	0	0	9
%	100,0%	0,0%	0,0%	

Gráficos:

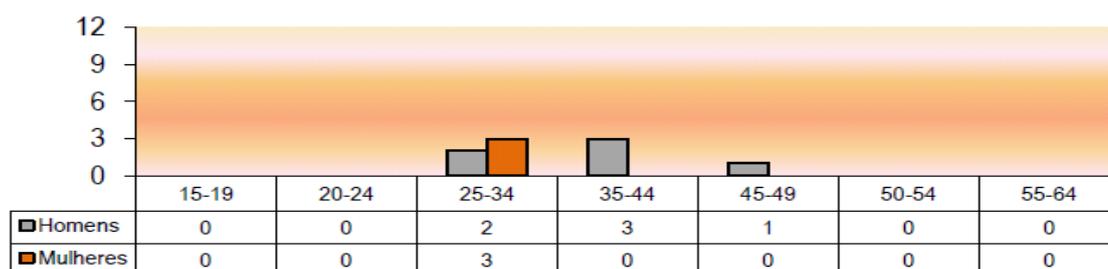
Distribuição dos Formandos por Sexo



Distribuição dos Formandos por Habilitações Literárias e Sexo



Distribuição dos Formandos por Grupo Etário e Sexo



Avaliação Global dos Formandos



Anexo IX:

Mapa de Presenças/Faltas



GA - Gesto Apreciativo - Consultoria e Formação Profissional, Lda.

Mapa de Faltas - Julho

Formação de Públicos estratégicos para a obtenção da especialização em Igualdade de Género

Duração: 52 Horas

Data: de 18 de Junho a 24 de Julho de 2010

Totais do Mês

Científico-Tecnológicas 32 Horas

Sócio-Culturais

Práticas Simuladas

Prática Real

Nº	Nome	Dias de Formação									H.	H.	H.	Dias	Freq.
		2-Jul	3-Jul	3-Jul	16-Jul	17-Jul	17-Jul	23-Jul	24-Jul	24-Jul	Falta	Just.	Injust.		
1	Ana Luísa Almeida de Castro	P	P	P	P	P	P	P	P	P	0,00	0,00	0,00	0	100%
2	Ana Luísa Esteves D'Almeida Gomes	P	P	P	P	P	P	P	P	P	0,00	0,00	0,00	0	100%
3	Andreia Sofia Francisco Pinho	P	P	P	P	P	P	P	P	P	0,00	0,00	0,00	0	100%
4	Ángela Maria Felix Leitão Santos	P	P	P	P	P	P	P	P	P	0,00	0,00	0,00	0	100%
5	Carla Susana Lopes Clara	P	P	P	P	P	P	P	P	P	0,00	0,00	0,00	0	100%
6	Carlos Fernando Varandas Nunes	P	P	P	P	P	P	P	P	P	0,00	0,00	0,00	0	100%
7	Catarina Sofia Ramos dos Anjos	P	P	P	P	P	P	P	P	P	0,00	0,00	0,00	0	100%
8	Liliana Rosa Amaral Saraiva	P	P	P	P	P	P	P	P	P	0,00	0,00	0,00	0	100%
9	Manuel Celestino Martins Neves	P	P	P	P	P	P	P	P	P	0,00	0,00	0,00	0	100%
10	Rosa Madalena Nobre Garcia	P	P	P	P	P	P	P	P	P	0,00	0,00	0,00	0	100%
11	Sandra Isabel Fonseca Carriço	P	P	P	P	P	P	P	P	P	0,00	0,00	0,00	0	100%
12	Sara Filipa Fernandes Gonçalves	P	P	P	P	P	P	P	P	P	0,00	0,00	0,00	0	100%
13	Sónia Isabel Afonso Moura	P	P	P	P	P	P	P	P	P	0,00	0,00	0,00	0	100%
14	Susete Rei Nobre	P	P	P	P	P	P	P	P	P	0,00	0,00	0,00	0	100%
15	Tânia Alexandra Soares Gonçalves de Araújo	P	P	P	P	P	P	P	P	P	0,00	0,00	0,00	0	100%



