



Instituto Superior de Economia e Gestão

UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA

DESDE 1911

Mestrado em Gestão de Recursos Humanos

TRABALHO FINAL MESTRADO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Formação Profissional no Gabinae

Joana Patrícia Rodrigues Fialho nº 42241

Orientadores:

Professor Doutor Jorge Filipe da Silva Gomes (ISEG)

Sílvia Cristina Tavares Dinis (Gabinae)

Junho 2013

RESUMO

A formação profissional assume, ao longo dos últimos anos, uma grande importância na vida de qualquer cidadão. Num mercado de trabalho cada vez mais exigente, em termos de qualificações e competências, em que os indivíduos têm de ser flexíveis e adaptáveis a várias tarefas e atividades, a formação profissional é, sem dúvida, uma mais-valia e um complemento a formação académica base. Sobretudo, no contexto atual, de crise, quando todos os dias ouvimos, tanto nos *media*, como os nossos próprios colegas e amigos, a palavra desemprego, é imperativo valorizarmos as nossas qualificações e competências.

O presente relatório visa apresentar, descrever e refletir sobre as atividades e tarefas desenvolvidas no decorrer dos dois meses e meio de estágio curricular na Gabinae – Gabinete de Apoio ao Empresário, Lda. Este teve como objetivo acompanhar o departamento de Diagnóstico & Avaliação, bem como o desenvolvimento de competências, em contexto profissional.

Palavras-chave: Gestão da Formação, Processo de Formação, Plano de Formação, Certificação de Entidades Formadoras.

ABSTRACT

Over recent years professional training has gained a great importance in the life of every citizen. In an increasingly demanding labour market in terms of qualifications and skills in which individuals need to be flexible and adaptable to multiple tasks and activities, professional training is definitely an asset and a complement to basic academic training. Especially now in the current context of this financial crisis, when every day we hear, both in the media and from the mouths of our own colleagues and friends, the word 'unemployment', it is imperative we give value to our qualifications and skills.

This report aims to present, describe and reflect on the activities and tasks developed during two and a half months traineeship in Gabinae - Gabinete de Apoio ao Empresário, Lda. The objective was to accompany the department of Diagnosis & Evaluation, as well as to develop skills in a professional context.

Keywords: Management Training, Process Training, Training Plan, Certification of Training Organizations.

AGRADECIMENTOS

Este relatório foi realizado com a ajuda e contribuição de algumas pessoas, pois sem elas a elaboração deste não seria possível. Desta forma, quero deixar o meu agradecimento:

Ao meu orientador no ISEG, o Professor Doutor Jorge Gomes, quero agradecer o facto de me ter aceitado como sua orientada, de me ter auxiliado na reflexão e elaboração deste relatório.

À minha orientadora no Gabinae, a Sílvia Cristina Tavares Dinis, a quem agradeço todos os ensinamento, conhecimentos práticos, disponibilidade e apoio que me deu durante o período de estágio.

À Doutora Sabrina Ribeiro, gerente do Gabinae, agradeço a oportunidade que me deu em realizar o estágio numa entidade de referência nas atividades formativas da região oeste.

A todos os colaboradores do Gabinae, agradeço a forma como me acolheram e o bom ambiente de trabalho que vivi. Foi um enorme prazer fazer parte da equipa Gabinae durante estes 2 meses e meio de estágio.

Aos meus pais e irmão, por em todos os momentos terem acreditado em mim, pelo apoio constante e, acima de tudo, pelo esforço de terem reunido sempre todas as condições necessárias para que pudesse investir na minha formação.

Ao André, pelo apoio, força, ajuda e paciência constantes. Obrigada por acreditares sempre em mim.

Obrigada por me terem feito chegar onde cheguei.

ÍNDICE

ÍNDICE	5
1. INTRODUÇÃO	7
2. ENQUADRAMENTO TEÓRICO	8
2.1 Formação	8
2.2 Processo de formação	10
2.3 Plano Formação	11
2.4 Síntese conclusiva	15
3. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	16
3.1 Gabinae	16
3.2 Visão e Missão	16
3.3 Principais Atividades	16
3.4 Academias Gabinae	18
3.5 Caracterização dos recursos humanos	19
3.6 Certificação de Entidades Formadoras	20
4. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS NO GABINAE	22
5. ANÁLISE DA PRÁTICA À LUZ DO ENQUADRAMENTO TEÓRICO	32
6. CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS	34
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	35
8. ANEXOS	37
Anexo 1 – Organigrama Gabinae	37

Anexo 2 – Quadro de colaboradores Gabinae.....	38
Anexo 3 – Registo do Processo de seleção de formandos	39
Anexo 4 – Ficha de pré-inscrição	40
Anexo 5 – Diagnóstico de necessidades	41
Anexo 6 – Diagnóstico de necessidades (início da ação).....	42
Anexo 7 – Avaliação Final do formador	43
Anexo 8 - Avaliação da aprendizagem	44
Anexo 9 – Questionário de avaliação do Workshop	45

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho insere-se no âmbito do Mestrado em Gestão de Recursos Humanos, ministrado pelo Instituto Superior de Economia e Gestão (ISEG), tendo como finalidade descrever e refletir sobre todas as atividades e tarefas desenvolvidas durante o estágio curricular.

O estágio foi efetivado na empresa Gabinae – Gabinete de Apoio ao Empresário, Lda., de 8 de Abril a 20 Junho de 2013, sob orientação da responsável pelo departamento de Diagnóstico & Avaliação, Sílvia Dinis. A orientação académica foi assegurada pelo Professor Doutor Jorge Gomes.

O documento encontra-se dividido em cinco secções, na primeira será realizado um breve enquadramento teórico, de acordo com a temática abordada durante o estágio, que irá fazer a ligação entre a teoria e a prática.

De seguida, far-se-á a caracterização da entidade de acolhimento, principais atividades, academias e caracterização dos recursos humanos.

Na terceira secção, serão apresentadas todas as atividades desenvolvidas ao longo do estágio, bem como uma análise dessa experiência.

Por último, serão apresentadas as principais conclusões e considerações finais.

2. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

2.1 Formação

“A mudança é uma constante na vida – e são numerosos os argumentos sustentando que é mais acentuada na vida moderna do que jamais foi. Uma das formas de lidar com a mesma é a educação e a formação.” (Gomes, *et al.*, 2008).

As novas tecnologias, as constantes inovações e a globalização, caracterizam a sociedade atual, desta forma, tanto para as organizações, como para qualquer cidadão, a educação e formação são o meio para conseguir fazer frente a estas mudanças.

Neste âmbito, importa esclarecer e diferenciar os conceitos de educação e formação. O conceito de formação assenta no desenvolvimento de competências a nível profissional, no trabalho; enquanto a educação incide sobre o desenvolvimento do próprio indivíduo (Gomes *et al.*, 2008). A formação será para profissionais que pretendem adquirir, melhor ou aperfeiçoar a sua atividade profissional e a educação consiste num complemento e desenvolvimento do indivíduo.

Seguindo a visão de Bernardes (2008), na distinção entre formação e educação, esta mostra, indicando autores de referência como Buckley e Calpe, que “a formação aborda conhecimentos e técnicas para levar a cabo determinadas tarefas específicas”, e, por outro lado, a educação “dota de estruturas mais teóricas e conceptuais concebidas para estimular as capacidades analíticas e críticas do indivíduo” (Bernardes, 2008).

Percorrendo ainda este pensamento e a reflexão de Bernardes (2008), conclui-se que:

“A formação pode, assim, enquadrar-se numa lógica de acção social, na medida em que favorece a promoção profissional e eleva os níveis de qualificação dos trabalhadores. As pessoas, as empresas e o país podem obter mais benefícios se a formação for dotada desta componente de educação ou de formação geral, no sentido de preparar para a vida e para uma cidadania activa.”

Importa referir que a formação visa obter mudanças nos indivíduos em vários aspetos. Seguindo a visão Gomes, *et al.* (2008), a formação pressupõe obter resultados em três domínios: o “Saber Saber”, visa o desenvolvimento de competências de carácter geral e específico à profissão; “Saber Fazer”, aquisição de novos métodos e técnicas para a realização de uma atividade específica; e por último “Saber Ser e Estar”, valorização de competências comportamentais. Podemos então olhar para a formação como um processo, formal ou informal, de aprendizagem ou de aquisição de comportamentos e atitudes, que irão refletir-se na própria atividade profissional, bem como no crescimento pessoal e no desenvolvimento das organizações (Câmara, Guerra e Rodrigues, 2006).

Tal como referido anteriormente, a mudança é uma constante na vida, todavia, também as organizações se deparam com constantes processos de mudança e é como instrumento facilitador do processo de mudança que a formação surge nas organizações. Desta forma, a formação tem de estabelecer uma

estreita relação com os objetivos e estratégia empresarial, de modo a que estes sejam concretizados ou atingidos (Ceitil, 2000).

2.2 Processo de formação

Fazendo agora uma reflexão mais prática, a formação formal pode assumir dois tipos: a formação Inter-Empresas e a formação Intra-Empresa ou na empresa. A primeira consiste na formação que será realizada fora da empresa e por formadores externos, agrupando participantes vindos de diferentes organizações. A formação Intra-empresa ou na empresa corresponde as formações realizadas na própria empresa, quer por formadores internos, quer por formadores externos. Neste caso, quem participa neste tipo de formação são os colaboradores da própria empresa. A escolha de um ou outro depende de fatores como o número de pessoas a formar em determinada área e os custos decorrentes da escolha de um ou outro. (Ceitil, 2000)

É necessário, igualmente, apresentar o conjunto de métodos e técnicas existentes para a transmissão das mensagens e conteúdos da formação. Segundo Gomes, *et al* (2008), os métodos de formação podem ser classificados segundo a orientação, sendo possível verificar-se três tipos: (a) o método do conteúdo que consiste em transmitir conhecimentos ou informações, por meio de técnicas expositivas como a transmissão oral, filmes, leituras e conferências; (b) o método processo tem como objetivo a mudança de atitudes e o desenvolvimento das capacidades interpessoais, através de dinâmicas de grupo, *role-playing* e jogos de gestão; (c) por último, os métodos mistos, pretendem não só a transmissão de conhecimentos bem como a

mudança de atitudes, utilizando como técnicas a formação *on-the-job* ou rotação de funções.

Outra classificação possível dos métodos de formação é a indicada por Cabrera (2006, citado por Gomes, *et al*, 2008), esta divide-se em três tipos de métodos: (a) apresentação de informação, compreende as tradicionais aulas ou formação dirigida por computador (*e-learning*); (b) as simulações, abrange estudos de caso, simulações ou *role playing*; e (c) por fim o método de formação no posto de trabalho, direcionado para a rotação de funções, processo de acolhimento de novos colaboradores ou *coaching*.

A escolha do método a utilizar obedece a verificação de vários fatores, como número de pessoas, tempo disponível para a realização da formação, tipo de formandos, bem como questões económicas.

Concluindo a escolha do tipo de formação ou dos métodos a aplicar é um fator com bastante relevância, pois pode determinar o sucesso ou insucesso de determinada ação de formação.

2.3 Plano Formação

Neste subponto, far-se-á uma abordagem a todas as fases de um plano de formação, especificando aquilo que se pretende em cada.

Para que a formação se realize sem incidentes é necessário uma organização cuidada, para isso é indispensável a elaboração de um plano ou ciclo formativo (Oliveira, 2006). Gomes, *et al*. (2008), sugere um ciclo formativo organizado em quatro fases, existindo antes destas uma fase de nível zero ou preparatória.

Esta consiste no alinhamento das práticas de gestão de recursos humanos com a estratégia empresarial.

Introduzindo o ciclo formativo, temos como primeira fase a identificação ou diagnóstico de necessidades, visa detetar as necessidades formativas existentes na organização. Este diagnóstico pode ser analisado em três níveis: ao nível organizacional, verificar que indicadores organizacionais (tais como perda de clientes, perda de quota de mercado, etc.) e de produção (como baixa produtividade, qualificações baixas, conflitos interpessoais, etc.) possam necessitar de formação, mas também verificar se irão existir alterações estratégicas (como expansão do negocio, novas tecnologias, etc.) que possam necessitar de formação. No nível operacional, implica verificar como têm de ser realizadas as várias funções e que requisitos os colaboradores devem possuir para que as possam desempenhar corretamente. Neste caso, é viável a utilização da análise de funções como instrumento de diagnóstico de necessidades. Por último, o nível individual visa identificar as necessidades de formação de cada colaborador especificamente. Para este tipo de análise, é pertinente a utilização da avaliação de desempenho como o próprio instrumento de identificação das necessidades de formação.

A fase do diagnóstico de necessidades é considerada por muitos autores uma fase crucial de todo o processo de formação, pois se esta não for bem concretizada as ações de formação podem não ir de encontro as necessidades reais e, deste modo, a formação tornar-se num custo sem retorno.

A segunda fase é a programação, sendo tão ou mais importante que a identificação das necessidades. Consiste no planeamento em si da formação,

nele devem constar: os objetivos da formação, a quem se destina (quem são os formandos, número de formandos, grau de qualificações), quem são os formadores (o formador é uma peça fundamental para o sucesso da formação, desse forma, é necessário cuidado especial no processo de seleção deste), conteúdos da formação (que conteúdos ou matérias deverão ser transmitidos), quais os métodos, técnicas e recursos que serão utilizadas, bem como o local, horário e custo da formação. No final desta fase, deverá ser possível iniciar uma ação de formação.

A terceira fase é a execução, ou seja, a realização da formação. Para que esta seja um sucesso, durante a sua realização é necessário garantir que (a) o programa se encontra realmente adequado às necessidades verificadas, (b) o material seja adequado a formação e que este esteja ajustado as características de cada formando, (c) qualidade dos formadores, e (d) qualidade e motivação dos formandos, ou seja, se um formando não tem aquela necessidade de formação irá estar desmotivado e não vai obter qualquer benefícios desta.

A última fase consiste na avaliação da formação, cujo objetivo é verificar se, de acordo com as necessidades identificadas na fase de diagnósticos, as mesmas foram ou não colmatadas.

São vários os modelos de avaliação propostos por diferentes autores, no entanto, para este enquadramento faz-se referência ao modelo sugerido por Kirkpatrick (2006). Este modelo assenta em quatro níveis, sendo que o primeiro denominado por reação, pretende analisar as opiniões dos formandos relativamente aos materiais utilizados, ao formador, aos conteúdos e

metodologias aplicadas. O segundo nível, aprendizagem, avalia a eficácia da formação em termos de aprendizagem dos conhecimentos e competências adquiridas. No terceiro nível, pretende-se avaliar o comportamento, visa verificar se os conhecimentos e técnicas adquiridas na formação foram aplicados no local de trabalho. Por último, o quarto nível visa avaliar os resultados tanto financeiros como operacionais da formação.

Outros autores (Câmara, Guerra e Rodrigues, 2006) sugerem que o ciclo formativo deve assentar em cinco fases distintas: (a) diagnóstico de necessidades, com o objetivo de validar quais as necessidades de formação; (b) conceção, criar e planear a ação de formação (definir a forma como vai decorrer a ação); (c) ação de formação, esta é fase onde é aplicada a conceção anterior; (d) pré-avaliação, passado algum tempo da realização da ação deverá ser efetuada uma pré-avaliação dos resultados, averiguar se os objetivos antecipadamente definidos foram atingidos ou não; (e) follow-up e acompanhamento, o objetivo desta fase é garantir que os conhecimentos adquiridos estão a ser aplicados no dia-a-dia; e (f) avaliação, com base nos critérios estabelecidos na diagnóstico de necessidades, avaliar os resultados obtidos durante todo o processo formativo.

Ambas as obras anteriormente referidas, fazem referência ao facto de alguns autores dividirem a avaliação em avaliação e validação. Fazendo a distinção entre conceitos, a avaliação visa a validação das aptidões adquiridas e uma análise às reações dos formandos face a ação de formação; por outro lado, a validação consiste verificar o impacto das aprendizagens adquiridas na ação de formação no posto de trabalho de cada formando e mesmo na organização.

Em suma, é da máxima importância que todo o processo formativo esteja estritamente ligado a estratégia organizacional, para que os custos que serão realizados com todo o processo não sejam realmente como um custo mas um investimento que trará retorno. Importa, realçar que todas as fases do ciclo formativo, com recurso aos métodos e às técnicas adequadas, são requisitos fundamentais para o sucesso da gestão da formação.

2.4 Síntese conclusiva

Fazendo uma breve reflexão e conclusão pessoal sobre a prática de recursos humanos apresentada no enquadramento teórico, comprova-se que a formação é um elemento de desenvolvimento, aquisição de conhecimentos e competências necessárias ao exercício de uma função, bem como de enriquecimento pessoal.

Ao longo da secção anterior, nomeadamente na subsecção do plano formativo, é visível a necessidade de interligação e complementaridade entre as fases ciclo formativo sendo, particularmente, essencial uma forte ligação do diagnóstico de necessidades com a estratégia organizacional. Pois, perante o ambiente de instabilidade que vivemos, o capital humano, é o principal fator de vantagem competitiva e de sucesso organizacional, sendo essencial o seu desenvolvimento e aperfeiçoamento.

Na secção seguinte, far-se-á uma breve apresentação da entidade de acolhimento e, posteriormente, a descrição das atividades desenvolvidas durante o período de estágio.

3. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

3.1 Gabinae

O Gabinae – Gabinete de Apoio ao empresário Lda., surgiu em 1993 depois de a sócia gerente, Dra. Sabrina Ribeiro, ter decidido criar uma empresa que pudesse dar apoio aos potenciais empreendedores e empresários da região. Nesse período era bastante notório a falta de empresas na área da consultoria em Caldas da Rainha, bem como a necessidade de dar resposta à carência de empresas privadas a prestar serviços na área da formação profissional.

3.2 Visão e Missão

O Gabinae tem como objetivos organizacionais garantir e afirmar-se no mercado onde está inserido com os melhores serviços na área da consultoria e formação profissional, nunca esquecendo a relação de confiança que tem com os seus clientes, bem como a sua satisfação. Como missão, o Gabinae disponibiliza-se a implementar projetos de formação, de forma a contribuir para o desenvolvimento socioeconómico nas regiões onde intervém.

3.3 Principais Atividades

O Gabinae tem como principais atividades, para além das várias modalidades formativas, Projetos de Desenvolvimento Social e Projetos Formação/Consultoria para Empresas.

Como modalidades formativas o Gabinae dispõe da **Formação de Formadores** vocacionada para profissionais que desenvolvam ou pretendem

desenvolver a atividade de formador, sendo que abrange duas tipologias de formação. A Formação Inicial para aqueles que pretendem obter o Certificado de Aptidão Profissional e a Formação Continua, para aqueles que já são formadores mas pretendem apostar/investir na sua formação. **Formação EFA**, os chamados cursos EFA – Educação e Formação de Adultos, são destinados quer para ativos, quer para desempregados e “visam elevar os níveis de habilitação escolar e profissional da população portuguesa adulta, através de uma oferta integrada de educação e formação que potencie as suas condições de empregabilidade e certifique as competências adquiridas ao longo da vida” (www.iefp.pt).

Disponibiliza igualmente a **Formação Modular Certificada**, esta modalidade de formação é caracterizada por unidades de formação de curta duração (UFCD), de 25 ou 50 horas. Propõem o “desenvolvimento e a construção progressiva de uma qualificação profissional, destinando-se a ativos empregados ou desempregados, que pretendam desenvolver competências em alguns domínios de âmbito geral ou específico, relacionados ou não com as suas funções profissionais” (www.gabinae.pt). **Formação Avançada** consiste na realização de formação específica, dirigida a um público qualificado, em diferentes áreas, na perspetiva de desenvolvimento de competências, de nível social, pessoal e profissional.

Os **Projetos de Formação para Empresas** são direcionados para ativos, a fim de responder às necessidades de formação manifestadas por empresas que contactam o Gabinae, será elaborado um curso ou um conjunto de cursos a implementar na empresa ou monitorizados nas próprias instalações do

Gabinae. Esta oferta formativa pode ser intra-empresa, formação realizada para os colaboradores de uma única organização ou inter empresa, formação dirigida a grupos de formandos oriundos de diversas organizações. **Projetos Formação - Consultoria para Empresas** são compostos por duas componentes, de Formação e de Consultoria nas empresas, e têm como objetivo melhorar os processos de gestão e as competências dos colaboradores e/ou empresários, ou seja, é feito um plano de formação à medida das necessidades de cada organização, sendo que todo o acompanhamento e avaliação fica a cargo do Gabinae. **Projetos de Desenvolvimento Social** consistem na implementação de várias atividades, apoiando o desenvolvimento sociocomunitário e promovendo a melhoria das condições de vida das pessoas, das comunidades e de grupos sociais em situação de maior desfavorecimento ou em risco de exclusão social, por via do estímulo à sociabilização, aquisição de competências socialmente úteis e integração socioprofissional.

3.4 Academias Gabinae

Academia de Formadores – na conjuntura atual, onde cada vez a partilha de contactos (conceito de *Networking*) é, sem dúvida, uma mais-valia para qualquer profissional, também o Gabinae apostou neste conceito, criando a Academia de Formadores. Com a finalidade de partilha de ideias, interesses e projetos comuns, entre formadores. Fomentando a divulgação de boas práticas entre os elementos da academia, divulgar e promover eventos e ações de formação, particularmente destinadas a formadores.

Academia de Formandos – visa acompanhar os formandos, mesmo depois da conclusão da formação que frequentaram, numa ótica de analisar as suas situações profissionais, validar o impacto no seu desenvolvimento, bem como verificar, através deste contacto, as expectativas futuras de formação e divulgar as ofertas formativas disponíveis.

Academia Criativa – esta academia pretende, através de pequenas conferências de *workshops* práticos, estimular a criatividade, estabelecer novas formas de diálogo e novos comportamentos.

3.5 Caracterização dos recursos humanos

A caracterização dos recursos humanos tem como objetivo analisar os efetivos da entidade de acolhimento, foi reunida informação acerca do número de trabalhadores, da distribuição por sexo e antiguidade, da estrutura etária, da distribuição dos colaboradores por habilitações e por vínculo contratual (ver anexo 1 e 2). Esta análise foi feita com base nos dados disponibilizados pela entidade de acolhimento.

O Gabinae conta com um total de 10 colaboradores internos e 3 colaboradores externos, contudo nesta análise apenas serão contabilizados os colaboradores internos. A média aritmética de idade dos colaboradores é de 40 anos, sendo que 90% são do sexo feminino. Quanto ao tipo de contrato, 7 dos 10 colaboradores têm um vínculo contratual sem termo, pelo que, apenas 3

colaboradores possuem um contrato a termo. No que diz respeito às habilitações académicas, o Gabinae possui 4 colaboradores com o 9º ano, 2 com o 12º ano, 1 com o nível de bacharelato e 3 funcionários com licenciatura, totalizando 4 colaboradores com ensino superior. Quanto a distribuição dos colaboradores por antiguidade, verifica-se um equilíbrio, totalizando apenas quatro colaboradores com entrada na empresa a mais de 10 anos e os restantes encontram-se na empresa a menos de 10 anos. O Gabinae conta, ainda, com cerca de 10 consultores/coordenadores locais e uma bolsa com mais de 1800 formadores/consultores.

3.6 Certificação de Entidades Formadoras

A certificação é “acto de reconhecimento formal de que uma entidade detém competências, meios e recursos adequados para desenvolver actividades formativas em determinadas áreas de formação.” (Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho, 2011)

A certificação de entidades é da competência da Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT) do Ministério da Economia e do Emprego. O Sistema de Certificação tem como principal objetivo melhorar a capacidade, qualidade e fiabilidade dos serviços prestados pelas entidades formadoras, dando-lhes o reconhecimento para o desenvolvimento de todas as fases do ciclo formativo, sendo este concebido por áreas de educação e formação, ou seja, as entidades certificadas estão aptas a desenvolver e executar formações nas áreas temáticas onde detêm a certificação. (DGERT, 2011)

Neste sentido, importa realçar que o Gabinae é uma entidade acreditada desde 1998, pela DGERT, e pelo IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional, enquanto entidade formadora, intervém em todos os domínios do Processo Formativo, tais como:

1. Diagnóstico das Necessidades de formação;
2. Conceção de intervenções, programas, instrumentos e suportes formativos;
3. Organização e promoção de intervenções ou atividades formativas;
4. Desenvolvimento/execução de intervenções ou atividades formativas;
5. Acompanhamento e avaliação de intervenções ou atividades formativas.

No passado mês de Dezembro de 2012, no âmbito da transição do Sistema de Acreditação para o de Certificação, o GABINAE submeteu o seu pedido de certificação, sendo desde Abril de 2013 uma entidade Certificada.

4. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS NO GABINAE

Durante o decorrer do estágio no Gabinae, estive inserida no Departamento de Diagnóstico & Avaliação, pelo que a maioria das tarefas/atividades desenvolvidas estão associadas ao diagnóstico e avaliação de todos os cursos que decorreram durante o período de estágio. No primeiro dia de estágio, foram feitas as apresentações, quer a colaboradores, quer as instalações (sede). E, ainda numa ótica de acolhimento, foi-me entregue o Manual de Acolhimento para ficar a conhecer a entidade.

Nas próximas páginas, serão apresentadas/descritas todas as atividades desenvolvidas durante o estágio.

Atividade nº1 - Base de dados de Formadores

A primeira atividade consistiu em atualizar a base de dados dos currículos recebidos de formadores. Assim, analisando o currículo recebido, são inseridos os dados pessoais (nome, localidade, data de nascimento, contacto telefónico e de e-mail), bem como habilitações e formação complementar, profissão e experiência profissional (nº anos), experiência como formador, especificando a área prioritária como formador e área secundária e por fim colocar a indicação se possui ou não o CCP (Certificado Competências Pedagógicas, antigo CAP).

Existe igualmente uma base de dados com os formadores ativos, ou seja com aqueles que colaboram ou já colaboraram com o Gabinae. Neste caso, o ficheiro em Excel está repartido em várias folhas, sendo que cada folha diz respeito a uma área de formação. Desta forma, os dados dos formadores são

inseridos na área ou áreas de formação em que tem experiência ou para as quais têm qualificações. Esta atividade teve a duração cerca de 4 dias, onde inseri 183 currículos recebidos de potenciais formadores e atualizei a base dos formandos já ativos, fazendo o registo e de cerca de 112 currículos de formadores.

Atividade nº 2 - Processo de seleção de formandos

Antes do início de uma ação de formação é feito um processo de seleção de formandos. Este consiste na verificação do cumprimento dos pré-requisitos (anexo 3) previsto para cada ação, tais como habilitações, idade, entrega da documentação (BI + NIF ou CC e Certificado de Habilitação), e o registo do processo em si, utilizando critérios de verificação de disponibilidade para o cronograma previsto, interesse, motivação e expectativas, bem como a relevância da formação para a sua atividade profissional (anexo 3). No Gabinae estão constantemente a iniciar ações de formação, daí foram vários os registos do processo de seleção de formandos que pode realizar, elaborei cerca de 50 registo de seleção de formandos, contudo algumas das ações das quais fiz o registo já tinha sido realizadas, ou seja, o processo de seleção dos formandos foi realizado apenas não tinha sido feito o registo.

Atividade nº 3 - Processo de Seleção de Formadores

Antes do início de um ação de formação também é realizado um processo de seleção de formadores. Esta seleção é feita com base em oito critérios

previamente definidos, (1) habilitações académicas, validar se o nível de qualificação se enquadra na área de formação em causa; (2) experiência profissional, números de anos de experiência profissional do formador, neste ponto entende-se por experiência profissional a diretamente relacionada com a área de formação em causa; (3) certificação/atualização pedagógica (CCP + Formação contínua), verificar a detenção do CCP e números de horas de formação contínua; (4) experiência pedagógica, número de horas de experiência pedagógica, neste caso poderá ser considerada não só a experiência pedagógica formal, como outros tipos de experiência pedagógica mais informal; (5) experiência nesta tipologia/tema de formação, número de horas de experiência na tipologia ou tema de formação; (6) interesse, motivação e disponibilidade; (7) desempenho e referências em ações anteriores, neste ponto será tida em conta a avaliação média global obtida em ações anteriores e (8) adequação do perfil de personalidade ao grupo de formandos a quem se irá dirigir.

Neste caso, procedi ao registo deste processo de seleção, cerca de 60 registos, analisando os currículos e ficha curriculares dos formadores, bem como a documentação entregue pelo próprio (CCP + outros certificados de habilitações ou formações). Alguns destes registos eram referentes a ações já realizadas, cujo processo de seleção de formadores não tinha sido registado.

Atividade nº 4 - Diagnósticos de necessidades de formação

A primeira fase do ciclo formativo, como apresentado no enquadramento teórico, é o diagnóstico de necessidades. No Gabinae, esse diagnóstico é feito através de dois modelos. São eles, as fichas de pré-inscrição e o questionário de diagnóstico de necessidades.

O primeiro está disponível quer na receção da sede, quer na receção das salas, sendo também entregue no final de cada ação de formação. Tal como se pode ver no anexo 4, tem um campo para a identificação do candidato e um segundo campo onde irão constar as ações em aberto, ou seja, que irão iniciar brevemente, de modo a que o candidato possa escolher a(s) que tem mais interesse ou gostaria de frequentar.

O segundo modelo de diagnóstico de necessidades é um questionário (anexo 5), também este entregue no final das ações de formação, este irá servir para fazer um planeamento a médio/longo prazo. Existem dois tipos de questionário, um de carácter geral, onde constam várias áreas de formação e outro dedicado apenas as áreas relacionadas com o serviço social.

Nesta fase, tive oportunidade de inserir nas matrizes correspondentes, as escolhas feitas por cada candidato. A fim de facilitar o tratamento dos dados obtidos através dos questionários, foi-me solicitado a criação de tabelas onde fosse visível o cruzamento de alguns dados. Por exemplo, dentro de cada área de formação, quantas pessoas escolheram determinada UFCD; ou, igualmente, dentro de cada área de formação, quanta pessoas do concelho x escolheu determinada UFCD. Para elaborar estas tabelas utilizei uma ferramenta do

Excel, tabelas dinâmica, que facilitam bastante este tipo de cruzamento de dados. Após a criação das tabelas, elaborei um relatório onde foram apresentados os resultados obtidos.

Ainda a título de diagnósticos de necessidades, no início de cada ação de formação é entregue um questionário a cada formando, de forma a poder ser feito o ajuste mais adequado da ação, em função das necessidades efetivas, daquele grupo de formandos. (anexo 6)

Atividade nº 5 - Avaliações (Intermédias e Finais)

Durante e no final de cada ação de formação são aplicados questionários de avaliação intermédia e/ou final, respetivamente. Nesse sentido, durante o período de estágio foram vários os momentos em que realizei quer a preparação dos questionários, quer a inserção dos dados recolhidos na respetiva matriz (em formato Excel) e posteriormente a elaboração do relatório.

Contudo, esse relatório era elaborado a partir da matriz mas não de uma forma “automática”. Assim, foi-me solicitado que, utilizando fórmulas do excel, o relatório fosse gerado automaticamente, ou seja, na matriz aquando a introdução dos dados recolhidos nos questionários de avaliação é feita automaticamente a média dos critérios avaliados e esses valores são inseridos, numa outra folha do mesmo ficheiro de excel, elaborando automaticamente gráficos representativos dos resultados, bem como os comentários ou sugestões dos formandos.

Atividade nº 6 - Formação pedagógica Inicial de Formadores (FPIF)

Durante o estágio tive oportunidade de participar no processo de seleção de formandos para a formação pedagógica inicial. O processo de seleção de formandos aplicado no Gabinae segue o referencial FPIF do Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP). Este indica quais as condições de acesso exigidos pela Portaria nº 214/2011 de 30 de Maio. Os candidatos devem ter qualificação de nível superior, não sendo possível integrar a formação pedagógica candidatos com qualificação inferior ao 9º ano de escolaridade. De modo a verificar estes requisitos, os candidatos devem entregar o *curriculum-vitae* (Modelo Europeu), certificado de habilitações e preenchimento da ficha de inscrição. Caso o candidato reúna os requisitos de acesso a formação pedagógica, este tem, igualmente, de preencher um questionário de seleção ou de realizar uma entrevista a fim de avaliar as expectativas (www.iefp.pt).

Tal como foi referido anteriormente, o Gabinae segue todo este processo/referencial. Inicialmente os candidatos preenchem a ficha de inscrição, depois (caso reúnam as condições de acesso) têm de preencher um questionário de avaliação de expectativas e é feita uma pequena entrevista também de avaliação das expectativas. Durante todo este processo, assisti a todas as entrevistas individuais, tendo como objetivo final a realização de um relatório de seleção dos formandos.

Ainda referente a FPIF, elaborarei as folhas de presença e, relativamente a uma formação pedagógica que já tinha terminado, inseri, numa matriz, as

respostas dadas pelos formandos sobre a qualidade da formação e desempenho do formador.

Atividade nº 7 - Cursos de Aprendizagem

Os Cursos de Aprendizagem são cursos de formação profissional inicial, dirigidos a jovens, com idade inferior a 25 anos e 3.º ciclo do ensino básico ou equivalente, privilegiando a sua inserção no mercado de trabalho e permitindo o prosseguimento de estudos (IEFP). Neste momento o Gabinae, tem a decorrer nas suas salas de formação, dois cursos de aprendizagem. Nesse âmbito, tive oportunidade de aplicar (em sala) os questionários de avaliação intermédia, bem como, posteriormente realizar o tratamento dos dados recolhidos.

Ainda relativamente aos cursos de aprendizagem, este têm a duração de três anos e no final de cada ano, os formandos realizam um estágio. No sentido de validar o comportamento e atitudes dos formandos, foi solicitado aos formadores o preenchimento de um questionário para que depois, consoante o perfil de cada formando, estes serem enquadrados numa entidade de acolhimento que melhor se adeque ao seu perfil. Neste processo, realizei o tratamento dos dados dos questionários, bem como o relatório correspondente, compilando as opiniões de todos os formadores.

Atividade nº 8 - Sessão de esclarecimentos – Rio Maior

Durante o período de estágio tive ainda a possibilidade de assistir/auxiliar a realização de uma Sessão de esclarecimentos em Rio Maior. Esta teve como objetivo sensibilizar e apresentar as ofertas formativas do Gabinae para o concelho de Rio Maior em parceria com Centro de Educação Especial do Concelho de Rio Maior, “O Ninho”. Apesar de ter estado presente na sessão, não fui eu quem dirigiu a sessão, apenas prestei apoio logístico, antes, durante e depois da sessão. Colaborei na realização da apresentação em *powerpoint*, na construção do questionário de diagnóstico de necessidades bem como no tratamento dos dados recolhidos através dos mesmos.

Atividade nº 9 - Balanço de Atividades 2012

Balanço de atividades constitui uma súmula de todas as atividades e projetos desenvolvidos pelo Gabinae, quer como entidade formadora quer como entidade promotora e formadora. Divide-se por pontos temáticos, onde no primeiro ponto são apresentados os resultados alcançados face aos objetivos gerais previstos no Plano de Ações de Melhoria de 2011; no segundo são apresentados os valores sobre a execução física do ano de 2012 e respetiva análise aos diversos indicadores; no terceiro são apresentados os resultados de avaliação dos vários projetos que decorreram em 2012 e, por último, no quarto são feitas as considerações e sugestões finais. A minha intervenção no balanço da atividades foi de recolha dos dados da execução física de todas as ações de formação desenvolvidas em 2012. De referir que foram consideradas

somente as ações que ainda terminaram durante o referido ano, sendo que alguns cursos – sobretudo os de Longa Duração – já haviam iniciado em ano/s anterior/es. A apresentação dos dados é dividida entre formação Financiada e Privada e subdividida entre projetos promovidos pelo GABINAE e projetos promovidos por outras entidades promotoras.

Atividade nº 10 – Formação PME

A formação PME são as ações de formação realizadas em PME's da região, com o objetivo de dotar ou desenvolver competências e conhecimentos de colaboradores da organização. Para isso é previamente realizado o diagnóstico de necessidades e o plano de desenvolvimento para cada empresa. Relativamente a esta atividade, tive a oportunidade de elaborar as fichas de avaliação tanto para os formandos, como para os formadores (avaliar o desenvolvimentos da ação, desempenho dos formandos e a organização/logística). É elaborada uma ficha de avaliação para cada ação, e não para todas as ações realizadas naquela empresa.

Ainda referente à formação PME, elaborei/organizei o *dossier* técnico pedagógico para uma empresa. Este *dossier* contém: (a) uma nota introdutória com algumas informações e instruções para o formador; (b) contactos dos consultores e formadores (quando são conhecidos a maioria); (c) plano de formação; (d) diagrama de GANTT, com a calendarização das ações; (e) folhas de presença e fichas de avaliação para serem distribuídas aos formandos no final de cada ação.

Atividade nº 11 – Áreas de Educação e Formação

No âmbito da transição do Gabinae de entidade acreditada para o de entidade certificada, foi-me solicitado a criação de um documento, tendo por base a Classificação Nacional das Áreas de Educação e Formação, onde fosse facilmente visível as áreas na qual a entidade é certificada e quais os módulos que podem ser enquadrados em cada área de formação.

*Atividade nº 12 – Workshop – Gestão de Recursos Humanos e Alterações ao
Código do Trabalho*

Em parceria com a AIRO (Associação Empresarial da Região Oeste) foi realizada, no dia 7 de Maio, um *workshop* para empresários, sobre as alterações recentes ao código do trabalho. Neste âmbito, elaborei o questionário de avaliação (ver anexo 9), assim como a matriz para inserção das respostas e o relatório da avaliação.

5. ANÁLISE DA PRÁTICA À LUZ DO ENQUADRAMENTO TEÓRICO

A fim de estabelecer um fio condutor entre a teoria e a prática, far-se-á nesta secção uma breve análise das atividades desenvolvidas á luz do enquadramento teórico.

Tendo presente que o Gabinae é uma entidade formadora que oferece ações formativas, quer para a população ativa (empregados e desempregados à procura de emprego), quer para jovens (favorecendo a sua inserção no mercado de trabalho), ao nível da gestão da formação, mais concretamente relativamente às fases do ciclo formativo, verifica-se que no Gabinae todas as fases são cumpridas. Contudo, excluindo a oferta formativa para PME's, as fases do diagnóstico de necessidades e avaliação são vistas num vertente diferente da abordada na teoria, como por exemplo, na fase do diagnóstico de necessidades não pretende detetar lacunas no exercício de um função em específico mas diagnosticar as preferências ou necessidades pessoais/individuais de cada candidato, esses necessidades podem resultar do exercício de uma função ou simplesmente para enriquecimento pessoal. Na fase da avaliação, fazendo a ponte entre o modelo de Kirkpatrick e a avaliação da formação realizada no Gabinae, constatamos que a mesma se realiza apenas a dois níveis: da reação e da aprendizagem (através dos questionários de avaliação que os formandos preenchem no durante e no final de cada formação).

Relativamente à formação dos colaboradores Gabinae, existe algum desfasamento entre a teoria e a prática. Apesar de todos receberem formação, esta não segue um plano, os colaboradores Gabinae no início de cada ano

apenas manifestam o seu interesse relativamente as ações de formação, já planeadas, promovidas pela própria entidade. Neste sentido, e de um modo sugestivo, seria uma mais-valia, quer para a própria entidade, quer para os seus recursos humanos, a existência de um plano formativo que fosse de encontro as necessidades específicas de cada um no exercício da sua função, de modo a que conseguir obter mais e melhores resultados.

Em suma, no exercício da sua atividade, o Gabinae cumpre todas as fases do ciclo formativo, apenas deverá reformular ou desenvolver um plano de formação para os seus recursos humanos.

6. CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em conta que na secção anterior foi realizada uma síntese e considerações finais referentes à teoria e à prática, nesta secção apenas farei uma conclusão genérica de todo o estágio, bem como uma avaliação pessoal do mesmo.

No Gabinae verifica-se um grande envolvimento de todos os colaboradores na vida da organização, todos “vestem a camisola” e lutam para o sucesso da mesma. Vive-se um ambiente de trabalho bastante agradável e informal, onde todos partilham conhecimentos e experiências.

No que se refere à minha avaliação do estágio, foi para mim um prazer e uma mais-valia poder estar inserida numa entidade de referência da região oeste, como é o Gabinae. Este estágio possibilitou-me desenvolver e aprofundar conhecimentos teóricos adquiridos durante o percurso académico. Apesar de este não ser, em contexto organizacional, o meu primeiro contacto real com conteúdos abordados ao longo do Mestrado, permitiu não só adquirir uma nova experiência na área dos recursos humanos mas também enriquecimento pessoal através do contacto com pessoas novas e com anos de experiência profissional.

Em suma, o objetivo do estágio foi conseguido, ter um contacto real com as práticas de recursos humanos e colocar em prática os conhecimentos adquiridos ao longo do Mestrado. E apesar de muitas vezes achar que a teoria terá pouca aplicabilidade, na prática percebe-se que a teoria sustenta a prática.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

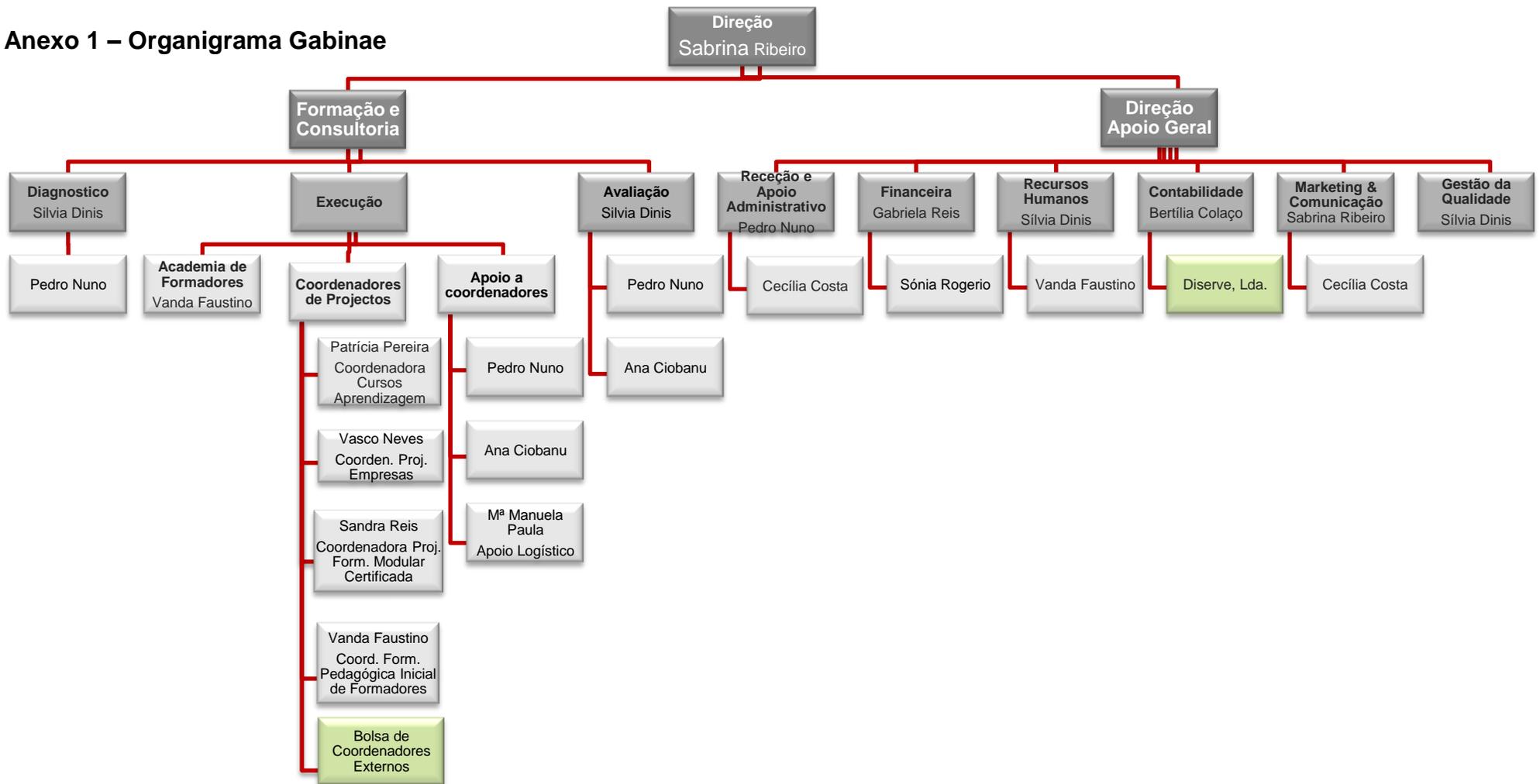
1. Bernardes, A. (2008). *Políticas e práticas de formação em grandes empresas — Situação actual e perspectivas futuras*. Sísifo. *Revista de Ciências da Educação*, 6, pp.57 – 70. ISSN: 1646-4990
2. Ceitil, Mario (2000). Papel da Formação no Desenvolvimento de Novas Competências. In: Caetano, A., Vala, J. (Eds) *Gestão de Recursos Humanos: Contextos, processos e técnicas*, 1ª Ed. Lisboa: Editora RH, pp. 327-349 ISBN: 972-96897-5-x
3. Cardim, José, (2012). *Gestão da Formação nas Organizações – A formação na prática e na estratégia das organizações*, 2ª Ed. LIDEL: Edições Técnicas. ISBN: 978-972-757-954-9
4. da Câmara, P. B., Guerra, P. B., Rodrigues, J. (2006). *Humanator 2001: Recursos Humanos e Sucesso empresarial*, 6ª Ed. Lisboa: Publicações Dom Quixote. ISBN: 9722020234
5. Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (2011) *Guia do Sistema de Certificação* [Em Linha] Disponível em: <http://certifica.dgert.mtss.gov.pt/>
6. Gabinae, *Formação Modular*. [Em Linha] Disponível em: http://gabinae.pt/index.php?option=com_training&task=mapa&Itemid=136
7. Gomes, J., Cunha, P., Rego, A., Cunha, R., Cabral-Cardoso, C., & Marques, C. (2008). *Manual de Gestão de Pessoas e do Capital Humano*, 1ª Ed. Lisboa: Sílabo.
8. IEFP, Cursos de Educação e Formação de Adultos (EFA) [Em Linha] Disponível

em:<http://www.iefp.pt/formacao/ModalidadesFormacao/CursosAdultos/Paginas/CursosAdultos.aspx>

9. Instituto de Estudos Sociais e Económicos – IESE (2012). *Referencial de Formação Pedagógica Inicial de Formadores* [Em Linha] Disponível em: http://www.iefp.pt/formacao/formadores/formacao/ReferenciaisFormadores/Formacao/Documents/2_edicao_Referencial_Formacao_Pedagogica_Inicial_Formadores_04_04_2013.pdf
10. Kirkpatrick, D.L. (2006). Evaluating a Training Course on Performance Appraisal and Coaching, In: D. L. Kirkpatrick, *Improving Employee Performance Through Appraisal and Coaching*, 2ª Ed. New York: AMACOM pp. 128 – 141.
<http://klc.karvy.com/Growth%20and%20Development/Improving%20Employee%20Performance.pdf>
11. Meignant, Alain (1999). *A Gestão da Formação*, 1ª Ed. Publicações Dom Quixote.
12. Manual de Acolhimento GABINAE. Versão Atualizada em Abril de 2013
13. Oliveira, Fernando, 2006. *Plano de formação – Etapas e Metodologias da Elaboração*, 4ª Ed. Edição: IEFP. ISBN: 972-732-983-7
14. Peretti, Jean (2011). *Recursos Humanos*, 3ª Ed. Lisboa: Edições Sílabo. ISBN: 978-972-618-257-3

8. ANEXOS

Anexo 1 – Organigrama Gabinae



Anexo 2 – Quadro de colaboradores Gabinae

NOME DO (A) COLABORADOR (A)	Idade	Sexo	Estado Civil	HABILITAÇÕES LITERÁRIAS	Tempo na empresa	CATEGORIA PROFISSIONAL	Tipo de Contrato		
							A Termo		S/ Termo
Sabrina Maria P. P. R. Jesus Carvalho	48	Feminino	Casada	Licenciatura	20 anos	Sócia - Gerente			x
Sandra Marília R. dos Reis Sousa	41	Feminino	Casada	12º ano	15 anos	Técnica Administrativa			x
Sónia Maria Costa Rogério	36	Feminino	Casada	9º ano	11 anos	Técnica Administrativa			x
Vanda Isabel dos Santos Lopes Faustino	40	Feminino	Solteira	Bacharelato	10 anos	Rececionista 2ª			x
Bertília Maria Vicente Colaço	40	Feminino	Casada	9º ano	9 anos	Técnica Administrativa			x
Pedro Nuno Conceição M. da Silva	38	Masculino	Solteiro	9º ano	7 anos	Administrativo			x
Maria Manuela Afonso Silva Paula	64	Feminino	Casada	9º ano	5 anos	Assistente Administrativa 3ª	x		
Sílvia Cristina Tavares Dinis	30	Feminino	Solteira	Licenciatura	5 anos	Técnica de Avaliação			x
Vitoria Cainac	27	Feminino	Casada	12º ano	2 anos	Empregada de Limpeza	x		
Patrícia Alexandra Costa Pereira	35	Feminino	Solteira	Licenciatura	3 meses	Coord. Formação	x	31-01-2015	

Anexo 3 – Registo do Processo de seleção de formandos

CUMPRIMENTO DOS PRÉ-REQUISITOS PREVISTOS PARA A AÇÃO							
Candidatos	Pré-Requisitos					Pontuação	Data
	Idade	Habilitação	Documentação Entregue				
			CC	BI + NIF	Cert. Habilit.		
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							

REGISTO DO PROCESSO DE SELEÇÃO A FORMANDOS								
Entidade Promotora:		Tipologia:		Projeto Nº:				
Entidade Formadora:		Curso:		Cód. Administrativo:				
Programa:		Local de Realização:		Área de Formação:				
Candidatos	Critérios de Seleção (total 20 pontos)				Pontuação Total	Factor Bónus*	Pontuação Final	Observações
	Crit. 1 8 pontos	Crit. 2 2 pontos	Crit. 3 3,5 pontos	Crit. 4 6 pontos				
1	0	0	0	0	0	0	0	
2	0	0	0	0	0	0	0	
3	0	0	0	0	0	0	0	
4	0	0	0	0	0	0	0	
5	0	0	0	0	0	0	0	
6	0	0	0	0	0	0	0	
7	0	0	0	0	0	0	0	
8	0	0	0	0	0	0	0	
9	0	0	0	0	0	0	0	
10	0	0	0	0	0	0	0	
11	0	0	0	0	0	0	0	
12	0	0	0	0	0	0	0	
13	0	0	0	0	0	0	0	
14	0	0	0	0	0	0	0	
15	0	0	0	0	0	0	0	
16	0	0	0	0	0	0	0	
17	0	0	0	0	0	0	0	
18	0	0	0	0	0	0	0	
19	0	0	0	0	0	0	0	
20	0	0	0	0	0	0	0	
21	0	0	0	0	0	0	0	
22	0	0	0	0	0	0	0	
23	0	0	0	0	0	0	0	
24	0	0	0	0	0	0	0	
25	0	0	0	0	0	0	0	

Página 1

Critério de Seleção 1 - Cumprimento dos pré-requisitos previstos para a ação (idade, habilitações, situação profissional, documentação) através dos dados constantes na *Ficha de Pré-Inscrição + Documentação entregue* (Ver Folha "Cumprimento dos pré-requisitos")

Critério de Seleção 2 - Disponibilidade para cronograma previsto
Aferido na *Sessão de Acolhimento*

Critério de Seleção 3 - Interesse, Motivação, Expectativas
Aferido através da *Ficha de Pré-Inscrição* I da *Entrevista "1"* da aplicação do *Diagnóstico de Expectativas/ Relevância dos Conteúdos*

Critério de Seleção 4 - Relevância da formação para a sua atividade profissional | Resultados do Teste Diagnóstico de Co
Aferido através da aplicação do *Diagnóstico de Expectativas/ Relevância dos Conteúdos / Teste Diagnóstico de Conhecimentos*

Critérios de Atribuição da Pontuação (percentagem de objetivos/ conteúdos que os formandos assinalaram | classificação do Formador)

até 25%	de 25% a 75%	de 75% a 100%
2 pontos	4 pontos	6 pontos

*Factor Bónus (de "desempate") - Data da Inscrição (0,5

Anexo 4 – Ficha de pré-inscrição

FICHA DE PRÉ-INScrição											
Entidade Form: Gabinae - Gabinete de Apoio ao Empresário,Lda.	Projecto N°: 071725/2012/23										
Entidade Prom: Gabinae - Gabinete de Apoio ao Empresário,Lda.	Tipolo: 2.3 - Formação Modular Certificada										
Local de Realiz: Caldas da Rainha											
UFCD/ CURSO QUE ESTÁ A FREQUENTAR:											
I - IDENTIFICAÇÃO DO CANDIDATO											
Nome: _____	Habilitações: _____										
Telefone: _____	Telemóvel: _____ Email: _____										
II - PRÓXIMOS CURSOS (UFCD) QUE GOSTARIA DE FREQUENTAR											
	<table border="1"><thead><tr><th colspan="2">HORÁRIOS:</th></tr><tr><th>Laboral</th><th>Pós_Lab.</th></tr></thead><tbody><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></tbody></table>	HORÁRIOS:		Laboral	Pós_Lab.						
HORÁRIOS:											
Laboral	Pós_Lab.										
Opção 1 _____	Código: _____ Pretendo frequer <input type="checkbox"/>										
Opção 2 _____	Código: _____ Pretendo frequer <input type="checkbox"/>										
Opção 3 _____	Código: _____ Pretendo frequer <input type="checkbox"/>										
Declaro que não frequentei nem conclui anteriormente esta(s) UFCD no Gabinae ou noutra entidade formadora <input type="checkbox"/>											
Sob pena de vir a perder o direito ao certificado e ao subsídio de alimentação											
O (A) Candidato(a) _____	Data: ____/____/____										

Anexo 5 – Diagnóstico de necessidades

Escreva a sua resposta nos espaços indicados e assinale com "X" na opção que considerar mais adequada:

I – Dados Pessoais

1. Nome: _____ 2. Sexo: M F 3. Habil. Literárias: _____
 4. Idade: _____ 5. Localidade: _____ 6. Profissão: _____
 7. Contacto telef.: _____ 8. E-mail: _____

II – Situação Profissional

9. Desempregado Candidato ao 1º Emprego [(se o trabalho solicitado não estiver das opções, responda apenas às questões nº 10 e 11 deste campo)
 Trabalhador por Conta de Outrém: Com Termo | Sem Termo Trabalhador por Conta Própria
 10. Localidade da Empresa: _____ 11. Área de actividade: _____
 12. Tem formação complementar / área de especialização? Sim Não 13. Qual: _____
 14. Quantos anos tem de experiência nesta profissão Até 3 anos De 3 a 10 anos Mais de 10 anos

III – Formação Profissional

15. Quanto a si, quais são os melhores dias da semana e o horário ideal para cada acção de formação?
 Segundas e Quartas Terças e Quintas Sextas e Sábados Laboral Pós-laboral

IV – Áreas / Cursos de Formação

Escolha, de entre as áreas indicadas nas barras cinza, as temáticas que mais lhe interessam:

AREA / Temática	AREA / Temática
761 – Serviço de Apoio a Crianças e Jovens	729 - Saúde
3267 - Saúde mental infantil <input type="checkbox"/>	4862 - Patologias - noções básicas <input type="checkbox"/>
3272 - Processo de comunicação e formas relacionais e pedag. da criança <input type="checkbox"/>	6560 - Comunicação na interacção com o utente, cuidador e/ou família <input type="checkbox"/>
3273 - Prevenção de doenças e de acidentes na infância <input type="checkbox"/>	6562 - Prev. e controlo da infecção: princípios básicos a considerar (...) <input type="checkbox"/>
3278 - Expressão plástica e musical <input type="checkbox"/>	6570 - Abordagem geral de noções básicas de primeiros socorros <input type="checkbox"/>
3279 - Expressão dramática, corporal, vocal e verbal <input type="checkbox"/>	6571 - Técnicas de posicionamento, mobilização, transferência e transporte <input type="checkbox"/>
3285 - Técnicas de animação - comunicação e expressão não verbal <input type="checkbox"/>	6576 - Cuidados na saúde do idoso <input type="checkbox"/>
3286 - Técnicas de animação - expressão verbal <input type="checkbox"/>	6577 - Cuidados na saúde infantil <input type="checkbox"/>
3291 - Formas de intervenção precoce em crianças com NEE <input type="checkbox"/>	6581 - Gestão do stress profissional em saúde <input type="checkbox"/>
3293 - Intervenção pedagógica em crianças com NEE <input type="checkbox"/>	6582 - Cuidados de saúde a pessoas em fim de vida e post mortem <input type="checkbox"/>
762 - Trabalho Social e Orientação (Geriatría)	Áreas Transversais a Vários Sectores
3517 - Cuidados humanos básicos - higiene e apresentação pessoal <input type="checkbox"/>	0349 - Ambiente, Segur., Hig. e Saúde Trabalho - conceitos básicos <input type="checkbox"/>
3519 - Prestação de cuidados básicos de saúde <input type="checkbox"/>	0350 - Comunicação interpessoal - comunicação assertiva <input type="checkbox"/>
3520 - Higiene de espaços e equipamentos <input type="checkbox"/>	0352 - Atendimento <input type="checkbox"/>
3534 - Animação e lazer <input type="checkbox"/>	0683 - Ética e deontologia profissionais - área social <input type="checkbox"/>
3535 - Ética profissional e legislação laboral <input type="checkbox"/>	3743 - Técnicas de socorrismo <input type="checkbox"/>
3538 - Saúde da pessoa idosa - cuidados básicos <input type="checkbox"/>	4264 - Expressão plástica - técnicas e materiais <input type="checkbox"/>
3539 - Deontologia e ética profissional <input type="checkbox"/>	4269 - Oficina de expressão plástica <input type="checkbox"/>
3544 - Saúde da pessoa idosa - prevenção de problemas <input type="checkbox"/>	4274 - Comunicação visual - fotografia e vídeo <input type="checkbox"/>
3553 - Saúde mental na 3.ª idade <input type="checkbox"/>	4651 - Gestão de stress e gestão de conflitos <input type="checkbox"/>
	5436 - Motivação e gestão de equipas de trabalho <input type="checkbox"/>

Para além das temáticas apresentadas anteriormente, que outros temas teriam interesse para si como futuros cursos de

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

De acordo com a lei de protecção de dados pessoais, n.º 67/98 de 26 de Outubro, os mesmos apenas servirão para efeito administrativo do GABINAE.
 Não Autorizo a utilização dos dados deste questionário a outras entidades para efeitos de formação
 Não Autorizo a utilização dos dados deste questionário para uma eventual consulta por parte da DGERT
 Não Pretendo ser informado sobre futuras acções de formação promovidas pelo GABINAE

Assinatura: _____ Data: _____

Anexo 6 – Diagnóstico de necessidades (início da ação)

		DIAGNÓSTICO DE NECESSIDADES DE FORMAÇÃO 4651 - Gestão de Stress e Gestão de Conflitos											
I – DADOS de Contacto													
1. Unidade:													
2. Concelho:													
3. Coordenador:													
4. Nome:													
5. Contactos:		Telef.:	E-mail:										
II – CONTEÚDOS de Formação Prioritários													
De forma a poder ser feito o ajuste mais adequado, desta ação de formação, em função das necessidades efetivas, do grupo de formandos, solicita-se a sua colaboração no preenchimento deste questionário. Nos conteúdos abaixo referidos (retirados do Referencial de Formação Certificada) indique o nível de importância que atribui a cada um dos temas apresentados. Desde já, agradecemos a sua participação!													
		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">nível de importancia</th> </tr> <tr> <th>< 1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4 ></th> </tr> </thead> </table>				nível de importancia				< 1	2	3	4 >
nível de importancia													
< 1	2	3	4 >										
1. GESTÃO DE STRESS	CONTEÚDOS	1.1. Stress -conceito e modelo explicativo											
		1.2. Causas e factores primários de stress no trabalho											
		1.3. Sintomas de stress - relação entre desempenho e stress											
		1.4. Avaliação individual do grau de stress											
		1.5. Fases do stress											
		1.6. Formas individuais de lidar com o stress											
		1.7. Factores de risco											
		1.8. Procrastinação											
		1.9. Tomada de decisões											
		1.10. Estilo de vida											
		1.11. Como Implementar a mudança											
		1.12. Análise da situação											
		1.13. Gestão do tempo											
		1.14. Assertividade											
		1.15. Técnicas de relaxamento e meditação											
2. GESTÃO DE CONFLITOS	CONTEÚDOS	2.1. Relações interpessoais e o conflito											
		2.2. Diferentes tipos de conflitos											
		2.3. Fontes e rastilhos de conflito											
		2.4. Conflito enquanto processo											
		2.5. Estilos pessoais de gestão de conflitos											
		2.6. Conflito como oportunidade											
		2.7. Guia para a navegação em situações de conflito: estratégias e técnicas para potenciar uma atitude cooperativa nos outros											
CONTEÚDOS		3.1. Técnicas de comunicação p/ diferentes comportamentos											
		3.2. Comunicação no atendimento telefónico											
		3.3. Comunicação no atendimento presencial											
		2.4. Comunicação com públicos mais vulneráveis											
III – Identificação e descrição de SITUAÇÕES-PROBLEMA													
Pedimos-lhe, agora, que identifique e descreva "Situações-Problema" com as quais já se confrontou, ao longo do exercício da sua actividade profissional, e que gostaria de ver abordadas e discutidas ao longo da formação.													
<h1>Página 2</h1>													
Assinatura (facultativa): _____		Data: _____											

Anexo 7 – Avaliação Final do formador

					
AVALIAÇÃO DO FORMADOR					
Destinatário:	O preenchimento desta ficha de avaliação tem por finalidade permitir melhorar futuramente as ações de formação e fornecer informações requeridas pela entidade gestora. Propomos-lhe uma avaliação qualitativa com uma escala de quatro valores. Desde já, agradecemos a sua colaboração que muito nos poderá ajudar a melhorar os nossos serviços.				
Formador/a					
Entidade Beneficiária:	Projeto Nº:				
Entidade Formadora: GABINAE - Gabinete de Apoio ao Empresário, Lda.	Área de Formação:				
Tipologia: 2.3 - Formações Modulares Certificadas	Nº Horas:				
UFCD:	Cód. UFCD:				
Local de Realização:	Ação nº:				
Assinale com "X" o valor que considerar mais adequado, de acordo com a seguinte <u>Escala de Avaliação</u> :					
Escala: 1 - Fraco 2 - Médio 3 - Elevado 4 - Bastante Elevado					
	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	1	2	3	4
1	2	3	4		
Desenvolvimento do Curso					
1 Adequação dos conteúdos da ação às expectativas dos formandos em relação aos objetivos propostos					
2 Cumprimento dos objetivos definidos no início da ação					
3 Adequação da carga horária prevista aos objetivos					
4 Estrutura / Coerência do programa face aos anteriores 3 factores					
Desempenho dos Formandos					
5 Motivação revelada pelos participantes					
6 Atividade / Envolvimento dos participantes					
7 Relacionamento entre os participantes					
8 Pontualidade dos participantes					
9 Relacionamento dos participantes com o formador					
10 Aproveitamento global do grupo / Objetivos atingidos					
Organização / Logística					
11 Instalações e mobiliário					
12 Dossier do formador entregue pelo Gabinet					
13 Meios audiovisuais e recursos ao dispor					
14 Apoio técnico - administrativo					
15 Coordenador/a: Clareza na apresentação do curso (formadores, conteúdos, avaliação, etc.)					
16 Coordenador/a: Apoio, eficácia e rapidez na resolução de problemas					
17 Avaliação Global da coordenação, organização e logística do curso					
18 Avaliação Global do Processo Formativo					
Metodologias predominantemente utilizadas:					
Críticas, sugestões ou informações adicionais / complementares às questões avaliadas:					
O Formador: _____					
Data: _____					

Anexo 8 - Avaliação da aprendizagem

	
AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM	
Destinatário:	O preenchimento desta ficha de avaliação tem por finalidade recolher informações globais sobre o desempenho de cada formando em situação de formação recolhidas através de exercícios, testes de conhecimento ou participação oral. Propomos-lhe que classifique cada formando segundo vários parâmetros de avaliação, utilizando a escala qualitativa abaixo especificada, tecendo depois os comentários que entender oportunos acerca da avaliação da aprendizagem global no grupo de formação. Não deverão ser preenchidos os campos a sombreado.
Formador	
Entidade Beneficiária:	Projeto Nº:
Entidade Formadora: GABINAE - Gabinete de Apoio ao Empresário, Lda.	Área de Formação:
Tipologia: 2.3 - Formações Modulares Certificadas	Nº Horas:
UFCD:	Cód. UFCD:
Local de Realização:	Ação nº:
Escreva o valor que considerar mais adequado, atribuindo a sua classificação, de acordo com a seguinte <u>Escala de Avaliação</u> :	
ESCALA: 1 - Insuficiente 2 - Suficiente 3 - Bom 4 - Muito Bom	
PARTICIPANTES	
PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO	
COMPONENTE TÉCNICA - aferida através da aplicação de Testes/ Exercícios/ Fichas de Trabalho, etc.	
AQUISIÇÃO E APLICAÇÃO DE CONHECIMENTOS (40%)	
ADAPTAÇÃO A UMA NOVA TAREFA (15%)	
TRABALHO EM EQUIPA (10%)	
COMPONENTE COMPORTAMENTAL - aferida através da observação direta (avaliação contínua)	
PONTUALIDADE/ ASSIDUIDADE (12,5%)	
PARTICIPAÇÃO (7,5%)	
MOTIVAÇÃO (7,5%)	
RELAÇÕES INTERPESSOAIS (7,5%)	
PONTUAÇÃO POR PARTICIPANTE <small>(Somatório de pontos / Total de parâmetros avaliados)</small>	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
CLASSIFICAÇÃO FINAL <small>(Com Aproveitamento ou Sem Aproveitamento)</small>	Sem Aproveitamento Sem Aproveitamento
Avaliação Global do Grupo / Observações:	
O Formador: _____	Data: _____

Página 1

Anexo 9 – Questionário de avaliação do Workshop

Questionário de Avaliação

- Gestão de Recursos Humanos e as Alterações ao Código do Trabalho -

07/05/2013

1. Na sua opinião, quais foram os aspetos mais positivos desta ação?

2. E o mais negativos?

3. Na sua opinião, quais as mais-valias dos conteúdos desenvolvidos no workshop?

4. Como classifica a prestação do/s Orador/es? Que sugestões de melhoria lhe/s daria?

5. Globalmente, como avalia a ação?

Fraca		Boa		Muito Boa	
-------	--	-----	--	-----------	--

6. Dentro dos 3 grandes temas propostos pela AEP, para a formação dos empresários, atribua, de acordo com a escala abaixo apresentada, um grau de relevância aos seguintes subtemas, podendo sugerir ainda outros:

Temas / Subtemas	1	2	3	4
Tema 1 – Liderança e Organização do Trabalho				
1.1 – A gestão do tempo e a sua influência na organização do trabalho				
1.2 – Gestão e delegação de funções				
Outro -				
Tema 2 – Estratégia				
2.1 – Plano de marketing e estratégia comercial				
2.2 – Análise de mercados – Identificação de oportunidades de negócio				
2.3 – Internacionalização (Requisitos)				
Outro -				
Tema 3 – Instrumentos de Apoio à Gestão				
3.1 – Indicadores de gestão económica e financeira				
3.2 – Indicadores de gestão de recursos humanos (Avaliação de Desempenho)				
3.3 – Indicadores de gestão comercial e marketing				

Outro -

Escala: 1

Horário:	✓
I. Das 14h00 às 18h00	
II. Das 17h30 às 21h30	
III. Das 19h00 às 23h00	

– Irrelevante; 2 – Pouco Relevante; 3 – Relevante; 4 – Bastante Relevante

7. Indique a sua preferência de horário:

a)

b) Em qualquer dia da semana (de 2ª a 5ª feira)?

Sim		Não	
-----	--	-----	--

c) Prefiro às _____ª feiras ou às _____ª feiras.

Muito obrigado!

Assinatura: _____