

Guião orientador

Manual de Qualidade da Actividade Formativa

I. INTRODUÇÃO

A orientação para a qualidade deve constituir um pressuposto fundamental na actividade das entidades formadoras, traduzida na capacidade de mobilizarem, de forma eficiente, todos os recursos internos e externos, satisfazendo as necessidades e expectativas dos clientes e partes interessadas, numa perspectiva de melhoria contínua das práticas, produtos e serviços disponibilizados. Neste âmbito, considera-se pertinente que, em sede de pedido de certificação, a entidade formadora apresente um **Manual de Qualidade da Actividade Formativa** como principal evidência ao nível dos requisitos de processos no desenvolvimento da formação.

O presente documento pretende orientar as entidades para a construção ou adaptação do referido manual no que respeita aos seus princípios, à sua estrutura e parâmetros de informação que deverão ser contemplados.

II. MANUAL DE QUALIDADE DA ACTIVIDADE FORMATIVA

O foco na garantia de satisfação e na criação de valor para o cliente e a orientação para resultados, numa óptica de alcance da eficácia e eficiência da sua actividade, constituem princípios norteadores da forma como as entidades formadoras devem organizar e desenvolver as suas práticas internas para a prestação de um serviço de formação de qualidade.

O que é o Manual de Qualidade da Actividade Formativa?

Documento que identifica e descreve todos os processos, metodologias, procedimentos, intervenientes e recursos utilizados no âmbito das diferentes fases do ciclo formativo, traduzindo as práticas existentes ou a implementar pela entidade, devendo estar permanentemente actualizado.

O Manual de Qualidade da Actividade Formativa permite:

- ✓ Concentrar num único documento os processos internos de desenvolvimento da formação, servindo de guia orientador da actuação da entidade a esse nível
- ✓ Estruturar e uniformizar procedimentos, incorporá-los na actividade regular da entidade e divulgá-los a toda a equipa
- ✓ Definir os processos numa perspectiva operacional (fases, procedimentos), mas também técnica e metodológica (explicando critérios técnicos e pedagógicos utilizados em cada fase)
- ✓ Potenciar a avaliação permanente da actividade formativa, traduzida em indicadores que facilitem a respectiva monitorização, visando a melhoria contínua
- ✓ Demonstrar o cumprimento dos requisitos de processos no desenvolvimento da formação, do referencial de qualidade de certificação de entidades formadoras

III. ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DO MANUAL

A apresentação do *Manual de Qualidade da Actividade Formativa* é obrigatória para todas as entidades que solicitem a certificação como entidade formadora, constituindo a principal evidência associada aos pedidos de certificação. Antes da constituição do pedido e para efeitos da elaboração deste documento, a entidade deverá posicionar-se numa das seguintes situações:

- A. A entidade já dispõe de processos e procedimentos de formação estruturados e documentados, e os mesmos estão detalhados num documento que inclui todos ou parte dos elementos que o Sistema considera pertinentes (abordados na parte IV):
 - ➔ ***apresenta o documento já existente ou procede às adaptações e melhorias necessárias, de acordo com as orientações dadas***

- B. A entidade não dispõe de processos e procedimentos estruturados e documentados ou os mesmos encontram-se divididos por vários documentos não uniformes e que não contemplam todos os elementos pertinentes (abordados na parte IV):
 - ➔ ***elabora o Manual com base nas orientações dadas e incorpora-o na sua actividade regular***

IV. ORIENTAÇÕES PARA A ELABORAÇÃO DO MANUAL

O *Manual de Qualidade da Actividade Formativa* a apresentar pela entidade formadora deverá contemplar os seguintes parâmetros de informação:

1. Enquadramento do documento e caracterização da entidade
 2. Identificação dos processos da actividade formativa
 3. Caracterização dos processos da actividade formativa
 4. Apresentação dos modelos dos documentos, instrumentos e registos referenciados em cada processo
-

1. ENQUADRAMENTO DO DOCUMENTO E CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE

A parte inicial do *Manual de Qualidade da Actividade Formativa* tem como objectivo caracterizar de forma genérica a entidade formadora, a sua actividade e estrutura e enquadrar a aplicação deste documento na sua organização interna, devendo ser caracterizados os seguintes aspectos:

- Enquadramento e objectivos do manual
- Caracterização genérica da entidade (actividade principal, serviços prestados, objectivos estratégicos, etc.)
- Missão e visão
- Política e estratégia para a actividade formativa
- Descrição genérica da actividade formativa (destinatários preferenciais, áreas de educação e formação em que actua e em que se especializa, modalidades de formação, etc.)
- Organograma geral
- Descrição genérica das funções associadas à actividade formativa
- Descrição genérica de instalações e recursos materiais
- Informação explicativa sobre a organização do documento
- Revisão do documento (momentos de revisão e actualização; responsável pela actualização e validação)

Para além dos aspectos identificados, a entidade pode integrar no seu documento elementos adicionais ou complementares que possam constituir uma mais-valia para o enquadramento da sua actividade, como por exemplo:

- Política ou compromisso de qualidade (por exemplo, focalização no cliente, desenvolvimento e envolvimento das pessoas, desenvolvimento de parcerias visando gerar valor acrescentado para o cliente)
- Indicadores da qualidade
- Factores críticos de sucesso
- Análise e caracterização do contexto e partes interessadas (*stakeholders*)
- Orientação para resultados e melhoria contínua

2. IDENTIFICAÇÃO DOS PROCESSOS DA ACTIVIDADE FORMATIVA

Neste ponto, a entidade deve proceder à identificação de todos os processos adoptados no âmbito da actividade formativa, apresentando um índice dos mesmos, antes da sua caracterização e descrição, a qual constitui o ponto seguinte do documento.

Os processos apresentados devem encontrar-se organizados na lógica do ciclo formativo, contemplando os momentos principais de **planeamento**, **desenvolvimento** e **avaliação da formação**. No quadro seguinte apresentam-se alguns exemplos de processos e actividades, organizados por fases do ciclo formativo:

PLANEAMENTO

- Levantamento / diagnóstico de necessidades de formação
- Planificação de intervenções ou actividades formativas
 - ✓ Definição da cronologia global de realização das intervenções
 - ✓ Estimativa dos meios necessários (humanos, pedagógicos, materiais e financeiros)
- ...

DESENVOLVIMENTO

- Concepção ou adaptação de programas
- Concepção ou adaptação de metodologias e instrumentos
- Concepção de suportes pedagógicos (planos de sessão, planos de estágios, instrumentos de avaliação, etc.)
- Concepção ou adaptação da documentação de apoio
- Selecção e afectação dos recursos humanos e entidades envolvidos no processo formativo

- Articulação dos diferentes intervenientes no processo formativo (coordenação pedagógica, formadores, formandos, outros)
- Selecção /afecção de espaços, equipamentos e materiais pedagógicos de apoio ao desenvolvimento das intervenções
- Promoção e divulgação das intervenções
- Selecção dos formandos e constituição de grupos de formação
- Processos e metodologias de despistagem vocacional e de orientação profissional
- Organização e gestão da informação relativa à actividade formativa
- Selecção de entidades para realização de estágios
- Gestão logística e administrativa ao funcionamento das intervenções
- ...

AVALIAÇÃO

- Acompanhamento e avaliação da formação, ao nível de:
 - ✓ Satisfação dos formandos
 - ✓ Satisfação de formadores
 - ✓ Aprendizagem
 - ✓ Desempenho de formadores, coordenadores e outros colaboradores
 - ✓ Ocorrências (desistências, reclamações, ...)
- Acompanhamento pós-formação:
 - ✓ Inserção profissional e/ou integração social
 - ✓ Satisfação com as competências adquiridas
 - ✓ Melhoria do desempenho profissional
- Avaliação de entidades externas prestadoras de serviços de formação
- Análise de resultados anuais da actividade
 - ✓ Avaliação dos objectivos contemplados em plano de actividades
 - ✓ Avaliação de indicadores de execução física dos projectos
 - ✓ Avaliação de indicadores de desempenho
- Orientação para resultados e melhoria contínua (auto-avaliação, auditorias internas e externas)
- ...

3. CARACTERIZAÇÃO DOS PROCESSOS DA ACTIVIDADE FORMATIVA

Neste ponto, pretende-se que a entidade proceda à caracterização dos processos identificados no ponto anterior. Para além da descrição operacional de cada processo, deve ser desenvolvida a vertente metodológica e os critérios subjacentes à sua aplicação (por exemplo, que metodologia e critérios para selecção de formadores, formandos; que metodologia e critérios são aplicados à avaliação da formação; etc.).

Em suma, para cada processo, a entidade deve:

- Identificar o processo (designação) e âmbito de aplicação
- Identificar / descrever ligação a outros processos
- Identificar o responsável de cada processo
- Identificar as funções / recursos humanos afectos a cada actividade
- Identificar entradas de cada processo (por exemplo, saídas de processos anteriores)
- Descrever as actividades principais associadas ao processo (por exemplo, através de diagrama de fluxo)
- Descrever as metodologias e critérios utilizados
- Identificar os documentos e/ou instrumentos associados a cada actividade
- Identificar as saídas (resultados/produtos de cada processo)
- Identificar o(s) indicador(es) de desempenho do processo – monitorização
- Melhoria contínua: identificar os momentos de revisão e actualização do processo

Apresentam-se ainda exemplos de parâmetros de informação complementares que a entidade pode identificar e/ou descrever para cada processo:

- Definições
- Abreviaturas
- Referências

📌 *Exemplo gráfico da organização sequencial dos parâmetros de informação por processo:*



4. Apresentação dos modelos dos documentos e/ou instrumentos referenciados em cada processo

Neste ponto, pretende-se que a entidade integre os modelos dos documentos, instrumentos, registos e outros, respeitantes a todas as actividades e processos identificados e caracterizados nos pontos anteriores, de forma a completar e ilustrar a informação apresentada.

A normalização dos documentos constitui um elemento essencial na estruturação e organização internas da entidade, permitindo entre outros aspectos, assegurar que todos os colaboradores utilizem o modelo adequado a cada actividade ou processo. Neste sentido, a entidade deve proceder ao controlo da sua concepção, distribuição e revisão, assegurando a permanente actualização dos mesmos.