



Universidade do Algarve
Faculdade de Ciências Humanas e Sociais

Relatório de Estágio

**Gestão da Formação no Sindicato de Profissionais de
Seguros de Portugal**

Raquel Eunice Casimiro Marques

Mestrado em Ciências da Educação e da Formação
Especialização em Gestão e Administração Educacional

Faro - 2011



Universidade do Algarve
Faculdade de Ciências Humanas e Sociais

Relatório de Estágio

Gestão da Formação no Sindicato de Profissionais de Seguros de Portugal

Relatório de final de estágio orientado pela Prof. Doutora Sandra Valadas (Universidade do Algarve) e supervisionado pelo Dr. Rui Chagas (Sindicato dos Profissionais de Seguros).

Raquel Eunice Casimiro Marques

Mestrado em Ciências da Educação e da Formação
Especialização em Gestão e Administração Educacional

Faro - 2011

*“ O eterno sábio é aquele
que se coloca na posição do
eterno aprendiz ”*

Sócrates

AGRADECIMENTOS

De uma forma geral, agradeço a todas as pessoas que directa ou indirectamente contribuíram para o bom funcionamento do estágio.

Agradeço à Universidade do Algarve pela possibilidade que me deu de realizar o estágio no pólo de formação do Sindicato dos Profissionais de Seguros de Portugal.

À orientadora de estágio pela compreensão e paciência que teve desde o início.

Dirijo o meu sincero reconhecimento ao Sindicato dos Profissionais de Seguros de Portugal (SISEP), funcionários e direcção, que me integraram e sempre esclareceram as minhas dúvidas, em especial ao supervisor do estágio pelo acolhimento.

Por último, e não menos importante, agradeço à minha família e aos amigos, pois merecem sempre um lugar de destaque pela paciência.

RESUMO

O presente relatório de estágio enquadra-se no 2º ano do curso de Mestrado em Ciências da Educação e da Formação, especialização em Gestão e Administração Educacional, da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da Universidade do Algarve.

O estágio, que decorreu no pólo de formação do Sindicato dos Profissionais de Seguros de Portugal (SISEP) em Faro, teve a duração de seis meses.

Na primeira parte apresentamos uma breve fundamentação teórica acerca da temática da gestão da formação e as competências necessárias para o exercício desta função.

Neste relatório encontram-se ainda descritos o local de estágio, assim como as actividades desenvolvidas ao longo dos seis meses de duração do mesmo.

Terminamos com uma reflexão crítica referenciada às aprendizagens realizadas, dificuldades sentidas e sugestões futuras.

Palavras-chave: Formação Profissional; Curso da Educação; Formação de Jovens; Gestão da Formação; Gestão e Administração Educacional.

ABSTRACT

This internship report falls within the 2nd year of the masters course in Educational and Training Sciences, specialization in Educational Management, Faculdade de Ciências Humanas e Sociais at the Universidade do Algarve.

The stage, which took place at the SISEP in Faro, lasted six months.

In the first part we present a brief theoretical reasoning about educational management and skills necessary for the exercise of this function.

In this report we also describe the organization, as well as the activities carried out over the six months.

We finish with a critical reflection referenced on apprenticeships, difficulties and future suggestions.

Keywords: Professional Training; Educational Sciences; Training course for Youth; Educational Management; Management and Educational Administration.

ÍNDICE

Resumo	I
Abstract.....	III
Introdução.....	1
Parte I - Enquadramento Teórico.....	3
1. Enquadramento Geral: Teorias das Organizações Qualificantes	4
1.1. As Teorias Organizacionais aplicadas ao SISEP	8
2. Organizações Qualificantes e aprendizagem ao longo da vida	11
3. Capital Humano e intelectual nas Organizações	14
4. A Formação na Profissionalização	16
4.1. Breve revisão sobre o conceito de Formação Profissional.....	16
4.2. A Formação Profissional no quadro do Sistema Educativo	18
4.3. A intervenção das entidades formadoras.....	21
4.4. Enquadramento Legal do Formador.....	23
Síntese.....	29
Parte II - Relatório de Estágio.....	31
1. Caracterização do Sindicato dos Profissionais de Seguros de Portugal	322
1.1. Espaços e infra-estruturas.....	333
1.2. Recursos Humanos	33
1.3. Caracterização do público-alvo (cursos CEF).....	33
1.4. Regulamento Interno de Funcionamento da Formação do SISEP	37
2. Diagnóstico de Necessidades	41
3. Análise SWOT.....	42

3.1. Identificação dos problemas.....	43
3.2. Árvore de Problemas.....	444
4. Definição do campo de intervenção no âmbito do estágio.....	466
5. Definição dos Objectivos Gerais/ Específicos.....	488
6. Avaliação do estágio, viabilidade e controlo de qualidade	555
6.1.Temporalidade da avaliação	566
6.2.Instrumentos de avaliação.....	577
6.3.Modelo de avaliação das tarefas realizadas	59
7. Reflexões sobre os resultados da avaliação	77
7.1.Avaliação do Pólo de Formação de Faro – SISEP.....	77
7.2.Avaliação da Inovação e das Competências adquiridas	79
7.3. Avaliação da nossa Intervenção no SISEP	844
7.4.Auto-avaliação	978
Reflexão final	100
Referências Bibliográficas.....	1022
Referências electrónicas consultadas.....	102
Decretos-lei consultados.....	1074

Índice de Tabelas

Tabela 1: Identificação das componentes Sociocultural, Científica e Formação em Contexto de Trabalho.	34
Tabela 2: Componente Tecnológica de PTC	35
Tabela 3: Componente Tecnológica de IOSI.	36
Tabela 4: Componente Tecnológica de PA.	37
Tabela 5: Análise SWOT do SISEP.	42
Tabela 6: Problemas e causas prováveis.....	43
Tabela 7: Objectivos gerais e específicos.....	49
Tabela 8: Modelo de Avaliação das tarefas realizadas.....	61
Tabela 9: Modelo de Avaliação das tarefas realizadas.....	62
Tabela 10: Modelo de Avaliação das tarefas realizadas.....	63
Tabela 11: Modelo de Avaliação das tarefas realizadas.....	64
Tabela 12: Modelo de Avaliação das tarefas realizadas.....	65
Tabela 13: Modelo de Avaliação das tarefas realizadas.....	66
Tabela 14: Modelo de Avaliação das tarefas realizadas.....	67
Tabela 15: Modelo de Avaliação das tarefas realizadas.....	68
Tabela 16: Modelo de Avaliação das tarefas realizadas.....	69
Tabela 17: Modelo de Avaliação das tarefas realizadas.....	72
Tabela 18: Modelo de Avaliação das tarefas realizadas.....	74
Tabela 19: Modelo de Avaliação das tarefas realizadas.....	74
Tabela 20: Modelo de Avaliação das tarefas realizadas.....	76
Tabela 21: Modelo de Avaliação das tarefas realizadas.....	76
Tabela 22: Modelo de Avaliação das tarefas realizadas.....	76
Tabela 23: Modelo de Avaliação das tarefas realizadas.....	76
Tabela 24: Modelo de Avaliação das tarefas realizadas.....	76
Tabela 25: Avaliação do desdemenho na realização das tarefas.	84
Tabela 26: Reestruturação do arquivo geral.	85
Tabela 27: Acompanhamento e apoio aos formandos.....	85
Tabela 28: Acompanhamento e apoio aos formadores.....	85
Tabela 29: Aceder à ferramenta informática GestForm®, reconhecendo e utilizando os seus campos e funções, a partir do contacto directo com este software, conseguindo realizar todas as tarefas inerentes à gestão da formação..	86

Tabela 30: Organização, estrutura e arquivo de toda a documentação nos dossiers técnico-pedagógicos..	86
Tabela 31: Gestão, organização e planificação dos horários dos CEF.	87
Tabela 32: Execução dos processamentos mensais de formandos e de formadores	
Modelo de Avaliação das tarefas realizadas.	87
Tabela 33: Preparação, encaminhamento e acompanhamento dos formandos no estágio.Modelo de Avaliação das tarefas realizadas.	87
Tabela 34: Preparação, acompanhamento e execução da Prova de Avaliação Final para os formandos de cada curso.	88
Tabela 35: Avaliação da qualidade de trabalho.	88
Tabela 36: Realização dos trabalhos individuais.	89
Tabela 37: Realização de trabalhos em equipa.	89
Tabela 38: Ritmo de trabalho.	89
Tabela 39: Domínio da técnica/destreza no trabalho.	90
Tabela 40: Rigor e brio profissional.	90
Tabela 41: Esforço para ultrapassar as dificuldades.	90
Tabela 42: Procura de ajuda e persistência.	91
Tabela 43: Resistência à fadiga/perseverança	91
Tabela 44:Avaliação da assiduidade e pontualidade	91
Tabela 45: Assiduidade	92
Tabela 46: Pontualidade	92
Tabela 47: Avaliação do comportamento profissional e pessoal	93
Tabela 48: Atenção/concentração.	93
Tabela 49: Motivação.	93
Tabela 50: Interesse.	94
Tabela 51: Participação.	94
Tabela 52: Iniciativa	94
Tabela 53: Espírito crítico.	95
Tabela 54: Relação com os colegas.	95
Tabela 55: Relação com o supervisor.	95
Tabela 56: Cumprimento e aplicação das normas.	96
Tabela 57: Higiene e cuidado com a apresentação pessoal	96

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Competências do Formador.	27
Figura 2: Árvore de Problemas.....	45

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Regulamento Interno de funcionamento da formação.....	109
Anexo 2: Regulamento de Recuperações de faltas.....	130
Anexo 3: Manual de Recuperações Pedagógicas	133
Anexo 4: Questionário.....	145
Anexo 5: Estrutura antiga do arquivo geral.....	149
Anexo 6: Estrutura nova do arquivo geral.....	151

ÍNDICE DE SIGLAS

ALV – Aprendizagem ao Longo da Vida

BNF – Bolsa Nacional de Formadores

CEF – Cursos de Educação e Formação

DFP – Departamento de Formação Profissional

DGERT – Direcção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho

EFA – Educação e Formação de Adultos

FSE – Fundo Social Europeu

IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional

IGFSE – Instituto de Gestão do Fundo Social Europeu

IOSI – Instalação e Operação de Sistemas Informáticos

PA – Práticas Administrativas

POPH – Programa Operacional de Potencial Humano

PTC – Práticas e Técnicas-Comerciais

SISEP – Sindicato dos Profissionais de Seguros de Portugal

UE – União Europeia

INTRODUÇÃO

O Estágio a que respeita este relatório faz parte integrante do plano curricular do Mestrado em Ciências da Educação e da Formação, especialização em Gestão e Administração Educacional, da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da Universidade do Algarve.

Realizámos o estágio no pólo de formação do Sindicato dos Profissionais de Seguros de Portugal (SISEP) em Faro, sendo de referir que o mesmo tem vários pólos de formação a nível nacional. O pólo de formação de Faro rege-se pelas regras, normas e regulamentos fornecidos pelo Departamento de Formação Profissional que se localiza na sede no SISEP em Lisboa.

No presente relatório de Estágio procurámos descrever as tarefas realizadas no decorrer do mesmo, devidamente justificadas e fundamentadas. No entanto, a análise meramente descritiva das actividades desenvolvidas ficaria simplesmente obscura e à margem de tudo o que verdadeiramente este Estágio significou, sem que fosse feita uma análise reflexiva e crítica por quem o viveu. Assim, o relatório centra-se nestes dois pontos (análise descritiva e análise reflexiva) que se pretendem transversais a todo o trabalho.

Como todas as outras áreas do conhecimento, a gestão das organizações tem evoluído ao longo do tempo, assistindo-se nos últimos anos a um conjunto de desenvolvimentos que muito enriqueceram e contribuíram para o estudo e a conceptualização das organizações. Assim, numa primeira parte do relatório elaborámos uma breve fundamentação teórica acerca da temática em estudo, ou seja, a teoria das organizações e sua aplicação no SISEP. Neste sentido, encontra-se referenciada a forma como têm sido conceptualizadas as organizações, analisando genericamente a contribuição dos autores que mais se destacaram a tentar formalizar o estudo das mesmas.

O presente relatório foi organizado em duas partes distintas, sendo que na primeira parte do relatório elaborámos um breve enquadramento dividido em quatro capítulos.

No primeiro capítulo, intitulado teorias das organizações qualificantes, apresentamos uma abordagem conceptual, no sentido de caracterizar os conceitos das várias teorias existentes e estabelecer uma relação com a entidade onde realizámos o estágio.

No segundo capítulo, sobre organizações qualificantes e aprendizagem ao longo da vida, salientamos a importância da aprendizagem ao longo da vida para todos.

No terceiro capítulo, desenvolvemos a temática do capital humano e intelectual nas organizações em torno da estrutura organizacional, face às competências individuais e em grupo dos seus colaboradores.

No quarto capítulo, denominado “a formação na profissionalização”, abordamos as questões da formação profissional inerentes ao sistema educativo, a intervenção das entidades formadoras e o enquadramento legal do formador.

Como base principal para a elaboração deste relatório, procedemos à caracterização do SISEP, apresentada na segunda parte do presente trabalho. Seguiu-se o diagnóstico e análise das necessidades existentes no pólo de formação do SISEP.

Após a elaboração do diagnóstico de necessidades, foram formulados os objectivos gerais e específicos que nortearam as actividades desenvolvidas. Apresentamos, posteriormente, as tarefas realizadas no decorrer do estágio, bem como as competências adquiridas com a realização das mesmas.

Numa última fase, fazemos referência à avaliação da nossa intervenção na entidade de acolhimento do estágio, que se apresenta no último capítulo da segunda parte.

Por fim, apresentamos a reflexão final baseada na elaboração deste relatório e na nossa prestação no pólo de formação do SISEP em Faro.

Parte I – Enquadramento teórico

- 1. Enquadramento geral: Teorias das Organizações Qualificantes**
- 2. Organizações qualificantes e aprendizagem ao longo da vida**
- 3. Capital humano e intelectual nas organizações**
- 4. A Formação na Profissionalização**

1. ENQUADRAMENTO GERAL: TEORIAS DAS ORGANIZAÇÕES QUALIFICANTES

Iniciaremos este capítulo com algumas reflexões gerais sobre o funcionamento da sociedade e as diferentes formas de organização, e centrar-nos-emos, posteriormente, naquele que foi o contexto de estágio – o Sindicato dos Profissionais de Seguros de Portugal (SISEP).

Começamos por referir que a nossa sociedade está envolta em organizações dos mais variados tipos pois, tal como refere Chiavenato (1994), “ o homem moderno passa a maior parte do seu tempo dentro de organizações, das quais depende para nascer, viver, aprender, trabalhar (...)” (p.101).

É neste sentido que se pode dizer que organização é “(...) um sistema complexo, não natural e que se pode modular. Esta engloba um determinado número de pessoas que trabalham em conjunto e com finalidades comuns” (Petit & Dubois, 1998, p. 15).

Concretizando um pouco, de acordo com Bilhim (2006) “a teoria organizacional trata, fundamentalmente, da relação entre a organização e a sua envolvente interna e externa e identifica o tipo de estrutura mais adaptado a cada envolvente” (p.19).

É nesta linha de pensamento que introduzimos o conceito de uma organização qualificante enquanto aquela que "favorece as aprendizagens e o desenvolvimento das competências" (Zarifian, 1993, p.14), ou seja, uma empresa (entendida como o conjunto dos trabalhadores e das experiências vividas) que sofre ela mesma um processo de auto-aprendizagem e de melhoria global constante das qualificações e competências. Isto significa que, para uma organização ser qualificante, não basta fazer um discurso tradicional sobre a responsabilidade, a autonomia e a redução dos níveis hierárquicos; necessita de ser inovadora nestes domínios (Zarifian, 1993).

Passemos a referir algumas teorias organizacionais que permitem compreender o funcionamento das organizações. Destacaremos, entre elas, a teoria da administração científica, a teoria geral da administração, a teoria da contingência estrutural, a teoria da burocracia, a teoria sistémica, a teoria crítica, a teoria institucional, a teoria clássica, a teoria das relações humanas e a teoria Z.

Para Taylor a **Teoria da Administração Científica** nasce “devido à tentativa de aplicação dos métodos da ciência aos problemas da Administração, a fim de alcançar elevada eficiência industrial” (Chiavenato, 1983, p. 37). Ainda para Chiavenato (2004)

“o principal objectivo da administração científica passa por assegurar o máximo de prosperidade ao patrão e, ao mesmo tempo, o máximo de prosperidade ao empregado” (p.56).

A Teoria da Administração Científica contribui para a repartição de responsabilidade, ou seja, “a administração fica com o estudo do trabalho do operário e o estabelecimento do método e a supervisão tem por base a assistência constante ao trabalhador durante a produção, enquanto o operário fica somente com a execução do trabalho” (Chiavenato, 2004, p.57). Em síntese, “a gerência pensa enquanto o trabalhador executa” (Chiavenato, 2004, p.57).

No que se refere à **Teoria Geral da Administração** de Chiavenato (1983), estamos a falar do campo do conhecimento humano que se ocupa do estudo da Administração em geral, independentemente do contexto de aplicação, se nas organizações lucrativas (empresas) ou se nas organizações não-lucrativas. Esta teoria trata do estudo da Administração das organizações (Chiavenato, 1983).

A **Teoria da Contingência Estrutural**, por seu turno, tem como principal fundamento a não existência de uma estrutura organizacional única que seja aplicada a todas as organizações. De acordo com Donaldson (1999) o grau de incerteza a respeito de factores internos e externos à organização conduz a um comportamento mais eficaz. Para Chiavenato (2004) esta teoria permite “o deslocamento da visualização de dentro para fora da organização, na qual a ênfase é colocada no ambiente e nas teorias ambientais sobre a dinâmica da organização” (p.500).

Outra teoria a salientar sobre as organizações é a **Teoria da Burocracia de Weber** (Chiavenato, 1994). O autor acreditava que a burocracia, a organização por excelência, seria mais equitativa, imparcial, racional, eficaz, impessoal, diminuindo substancialmente os factores individuais, irracionais e emocionais, o que conduziria a uma menor conflitualidade laboral. Neste contexto, Mannheim (1969, citado por Chiavenato, 1994), definiu burocracia como sendo “o tipo de cooperação no qual as funções de cada parte do grupo são precisamente pré – ordenadas e estabelecidas e onde há uma garantia de que as actividades planeadas serão executadas sem atritos” (p.9).

Ainda de referir que a Teoria da Burocracia, na perspectiva de Chiavenato (2004), “consiste na forma de organização humana que se baseia na racionalidade, isto é, na

adequação dos meios para alcançar os objectivos pretendidos, com o intuito de garantir a máxima eficiência possível no alcance desses objectivos” (p.258).

Em contrapartida, a **Teoria Sistémica** encara a organização como um sistema constituído por subsistemas interdependentes (técnico e o social) e interactivos. Esta teoria ostenta as frequentes interacções entre a organização e o ambiente, no sentido do que se entende por sistema aberto. Assim sendo, as organizações recolhem informações, materiais de outras pessoas e organizações provenientes do meio externo, conduzindo posteriormente à transformação destes em serviços que são posteriormente remetidos para o meio (Chiavenato, 1983). Em síntese, “as organizações são abordadas como sistemas abertos, de forma a interagirem dinamicamente com o ambiente que as envolve, tendo várias entradas e saídas de informação para garantir o seu intercâmbio com o meio” (Chiavenato, 2004, p.496).

A **Teoria Crítica**, por sua vez, surgiu como um questionamento às verdades absolutas que imperavam no meio da pesquisa em estudos organizacionais, na tentativa de incluir todas as pessoas envolvidas no processo organizacional, inclusive os trabalhadores, com ênfase no carácter cultural e político no interior das empresas (Antonacopoulou, 1999).

A **Teoria Institucional** é o modelo que estuda as relações entre as organizações e o ambiente no qual elas estão inseridas apresenta uma interdependência social e cultural. Esta teoria, de acordo com Scott (1987), divide-se claramente no “velho institucionalismo” e o “novo institucionalismo”. Assim, e de acordo com Scott (1987), enquanto o “velho institucionalismo” enfoca aspectos normativos, o novo ressalta os cognitivos. O próprio autor questiona a validade de tal diferenciação e apresenta a perspectiva de complementaridade das abordagens como uma alternativa mais valiosa para o desenvolvimento do tema organizacional.

O “velho” e o “novo institucionalismo” são, ainda, analisados por Carvalho e Vieira (2002, 2005) sob três vertentes: a política, a económica e a sociológica. Na vertente política, o “velho institucionalismo” estuda a legalidade das estruturas e as formas peculiares de gestão. No “novo institucionalismo” o foco são questões como a "autonomia relativa das instituições políticas em relação à sociedade, a complexidade dos sistemas políticos existentes e o papel central exercido pela representação e, o simbolismo no universo político" (Carvalho e Vieira, 2002, p. 29).

Na vertente económica, sob a óptica do “velho institucionalismo”, há uma resistência ao modo de pensamento clássico de economia. Por outro lado, o “novo institucionalismo” coloca as transacções como responsáveis pela “definição dos mercados, das hierarquias e das formas híbridas de mercado” (Carvalho e Vieira, 2002, p. 29).

Na orientação sociológica, o foco é colocado nas relações entre organização-ambiente, ou seja, há uma interdependência sociocultural das organizações em relação aos seus ambientes (Carvalho e Vieira, 2002, p. 29).

Outra teoria de destaque é a **Teoria Clássica da Administração**, desenvolvida por Fayol. Esta teoria, na perspectiva de Fayol (s.d., citado por Chiavenato, 2004), “formula uma teoria da organização, a qual concebe a organização como se fosse uma estrutura, sendo essa estrutura organizacional influenciada pelas concepções antigas de organização tradicionais, rígidas e hierarquizadas” (p.84). Os autores clássicos concebem esta teoria “como uma organização em termos lógicos, formais, rígidos e abstractos, sem considerarem o seu conteúdo psicológico e social” (Chiavenato, 2004, p. 88). Destacamos que se limitam à organização formal, na qual “estabelecem esquemas lógicos e preestabelecidos, segundo os quais as organizações devem ser construídas e governadas” (Chiavenato, 2004, p. 88).

Para Chiavenato (2004) a **Teoria das Relações Humanas** é a corrente que enfatiza as pessoas, os grupos e a organização informal em contraposição aos pressupostos formais da Teoria Clássica. Neste âmbito, e na perspectiva de Mayo (s.d., citado por Chiavenato, 2004), “o ser humano é motivado, não por estímulos salariais e económicos, mas por recompensas sociais e simbólicas” (p.116).

A Teoria das Relações Humanas marca definitivamente a transferência da ênfase na estrutura organizacional para os indivíduos. Assim, de acordo com Chiavenato (2004), “o administrador deve conhecer os mecanismos motivacionais para poder dirigir adequadamente as organizações por meio das pessoas” (p.364). De referir que esta teoria “enfatiza o processo decisório, no qual todos os indivíduos tomam decisões, eles baseiam-se nas informações que recebem do seu ambiente, processando-as de acordo com as suas convicções e assumindo atitudes, opiniões e pontos de vista em todas as circunstâncias” (Chiavenato, 2004, p.364).

Por fim, a **Teoria Z**, desenvolvida por Ouchi (s.d., citado por Chiavenato, 1983), baseia-se nos aspectos da teoria das relações humanas, como por exemplo a satisfação

dos operários (trabalho seguro, desenvolvimento e progressão na carreira, formação contínua, etc.).

No seguimento desta breve síntese, foi nossa intenção reflectir sobre estas teorias, numa perspectiva de aplicação das mesmas ao contexto específico do SISEP. É sobre esta análise que tratamos a seguir.

1.1.AS TEORIAS ORGANIZACIONAIS APLICADAS AO SISEP

O SISEP é uma Associação Sindical de direito privado, sem fins lucrativos, de âmbito nacional, com autonomia administrativa e financeira. O SISEP possui instalações em Lisboa, Porto, Setúbal, Faro e Aveiro, onde estão implementados os seus Pólos de Formação, nos quais tem sido desenvolvido um projecto formativo que tem vindo a ser reforçado pela experiência adquirida em mais de uma década (1991-2010).

De uma forma geral o SISEP desenvolve Cursos de Educação e Formação de jovens (CEF), cursos de Educação e Formação de Adultos (EFA), cursos de Aprendizagem, curso de Mediação de Seguros e formações modulares (formações de curta duração para desempregados ou activos empregados).

Consideramos ainda pertinente referir que o SISEP não só concebe e planeia os projectos de formação, como é responsável pela promoção, execução, coordenação e acompanhamento das acções de formação que se realizam no país. No caso concreto do pólo de formação do SISEP de Faro, são desenvolvidos três cursos de educação e formação de jovens (equivalência ao 9º ano) e dois cursos de aprendizagem (equivalência ao 12º ano).

Numa tentativa de relacionarmos a teoria de Taylor com a organização em estudo, foi possível encontrar alguns aspectos em comum, como por exemplo, a divisão do trabalho, encontrando-se este serviço dividido por secções distintas, promovendo um ambiente de cooperação nessas mesmas secções, e desmistificando assim o conceito de individualismo. A ênfase nas tarefas parece traduzir a harmonia, e todas as tarefas e cargos são distribuídos consoante as competências de cada funcionário. Ainda de acordo com a teoria da administração científica destacamos o horário de funcionamento do

SISEP, sendo que se encontra aberto diariamente das nove às dezassete e trinta horas. O SISEP encerra ao fim-de-semana para descanso da equipa.

A teorização de Chiavenato (1994) parece-nos também directamente relacionada com o trabalho realizado no SISEP, uma vez que é a capacidade social do trabalhador que estabelece o seu nível de competência e de eficiência. A produção do trabalho é feita em grupo, apesar de existirem regras da organização formal estabelecidas pelos seus superiores. Criam-se grupos informais que definem as suas regras de comportamento, os seus objectivos e os seus valores sociais, os quais são assimilados e integrados nas suas atitudes e comportamentos. Dentro da organização, os indivíduos têm uma constante participação nos grupos sociais e mantêm uma interacção social. Apesar de, por um lado, cada indivíduo ter uma personalidade altamente diferenciada que influencia o comportamento e as atitudes dos outros com quem mantêm contacto é, por outro lado, igualmente influenciado pelos outros. Uma boa relação social desenvolve a confiança nas pessoas, a dinâmica grupal e interpessoal, o que proporciona um ambiente de trabalho muito mais agradável e produtivo (Chiavenato, 1994).

Pareceu-nos também pertinente analisar o SISEP no contexto da teoria da burocracia de Weber. Veja-se, a título de exemplo, as características que os seus funcionários apresentam: obedecem aos deveres objectivos da sua função, estão integrados numa hierarquia e as suas competências são reguladas. Para que se integrem na instituição são recrutados por entrevista e selecção, sendo depois nomeados com base nas qualificações, diplomas ou exames. Já dentro desta, os funcionários são pagos segundo remuneração fixa e a categoria que desempenham e, assim, exercem uma função única.

Analisando a explicação dada anteriormente para a teoria Sistémica, podemos afirmar que o SISEP é considerado um sistema aberto, uma vez que recebe materiais, informação e conhecimentos do exterior, de outras organizações e da população em geral que frequenta as instalações para solicitar informações. É ainda de salientar que a organização em estudo estabelece, com o mundo exterior, uma grande convivência, permitindo a ligação com várias entidades, de forma a garantir que os formandos tenham um local de estágio no final do curso.

No que se refere à Teoria Z, entendemos que esta organização não apresenta características que lhe estejam associadas, uma vez que, por um lado, os trabalhadores na área da formação não têm um emprego seguro, com progressão na carreira e

formação contínua; por outro lado, não existe circulação dos funcionários pelos diferentes sectores da organização.

Em cada organização, tal como no SISEP, existem teorias que explicam melhor a forma como a organização é administrada. Não se pode, contudo, dizer, que uma teoria é mais correcta que a outra.

2. ORGANIZAÇÕES QUALIFICANTES E APRENDIZAGEM AO LONGO DA VIDA

Neste ponto, abordamos os conceitos de organizações qualificantes e de aprendizagem ao longo da vida, na medida em que foi nossa intenção compreender o trabalho desenvolvido nas organizações na actual sociedade do conhecimento, possibilitando a todos os seus colaboradores, bem como utentes, uma aprendizagem ao longo da vida.

Sobre esta temática, Pires (2005) defende que “as organizações qualificantes e aprendentes são compreendidas como organizações que promovem o desenvolvimento das competências dos seus actores e simultaneamente “qualificam” os mesmos, na medida em que essas competências, construídas em contexto de mudança e de evolução, têm um valor acrescido no mercado de trabalho” (p. 239). Neste sentido, não se deve apenas apostar numa perspectiva de aquisição de saberes, mas também na aquisição de competências, para que o indivíduo seja capaz de pensar e reflectir sobre os saberes e remetê-los para situações concretas da vida social, profissional e pessoal.

De acordo com Senge (1998) existem cinco disciplinas que se assumem como dimensões importantes para o sucesso de uma aprendizagem contínua nas organizações. São elas: o pensamento sistémico, o domínio pessoal, os modelos mentais, a construção de uma visão partilhada e, por fim, a aprendizagem em equipa. De entre todas estas dimensões salientamos duas delas, nomeadamente, o domínio pessoal, que consiste na construção de um processo de desenvolvimento dos funcionários da empresa; e a aprendizagem em equipa, ao permitir aos funcionários trabalhar em equipa e, assim, desenvolver as suas aprendizagens em conjunto.

Não obstante, entendemos que todas as disciplinas mencionadas pelo autor são importantes para o sucesso de uma empresa, embora sejam perspectivadas em separado. Na perspectiva de Senge (1998) o pensamento sistémico é a dimensão fundamental para o desenvolvimento da aprendizagem nas organizações, pois diz respeito à influência que as empresas exercem umas sobre as outras, e pode ser explicada como um “quadro de referência conceitual, um conjunto de conhecimentos e ferramentas desenvolvidos ao longo de cinquenta anos para esclarecer os padrões como um todo” (p. 40).

Para Pires (2005) as aprendizagens realizadas em contexto de trabalho assumem-se como uma mais-valia para o indivíduo, para a própria organização, bem como para o mercado de trabalho. Estas aprendizagens passam pela aquisição de um conjunto de

saberes e saberes-fazer necessários para o desempenho profissional e, também, pelo desenvolvimento e evolução dos indivíduos – desenvolvimento pessoal.

Assim, e de acordo com o Memorando sobre a Aprendizagem ao Longo da Vida (2000), este conceito é entendido como “toda e qualquer actividade de aprendizagem, com um objectivo, empreendida numa base contínua e visando melhorar conhecimentos, aptidões e competências e os seus principais objectivos são a promoção da cidadania e o fomento da empregabilidade” (p. 3).

Mais recentemente, destacamos o Debate Nacional de Educação (2007), onde se defendeu a Aprendizagem ao Longo da Vida (ALV) como um incentivo que procura a valorização da educação e formação para o desenvolvimento de uma estratégia que passa pelos seguintes aspectos:

- Escolaridade obrigatória de 12 anos, com ofertas de dupla certificação (escolar e profissional), as aprendizagens não formais e informais;
- Aumento da diversidade e da complementaridade das ofertas de formação;
- Disponibilização de serviços de informação e orientação escolar e profissional, tanto para jovens como para adultos;
- Aumento do reconhecimento e validação de competências anteriormente adquiridas, como factor essencial de acesso a processos de educação e formação;
- Incentivo da sociedade para a ALV, principalmente através da comunicação social.

De acordo com as ideias discutidas no contexto do Debate Nacional de Educação (2007) a procura de formação decorre da necessidade de mudança, considerando-se importante preparar os jovens para a autonomia, o empreendedorismo, a criatividade, a inovação e a auto-reconversão, na expectativa de que essas qualidades sejam o motor da procura de uma aprendizagem ao longo da vida.

Para Pires (2005) um paradigma de aprendizagem ao longo da vida constrói-se na interdependência das diferentes esferas da vida social, e pela redistribuição dos papéis e das responsabilidades entre todos os actores envolvidos: os cidadãos, o estado, as empresas e as instâncias de educação/formação.

Garvin (2000, cit. por Costa e Neves, 2007), em relação ao processo de aprendizagem, afirma que “raciocinar de um modo novo é fundamental para romper os bloqueios à

aprendizagem, assim como considera que o processamento de informação é um dos mecanismos pelo qual se efectiva a aprendizagem” (p. 28). Este autor considera ainda que “o ciclo de actividades profissionais se torna mais curto que uma geração, e que, dependendo de uma área profissional, um indivíduo pode ter de aprender mais do que uma profissão ao longo da sua vida” (p. 28).

A título de síntese, e na linha de pensamento dos autores referidos, podemos afirmar que a necessidade de manter os bons níveis de profissionalização e desempenho induz a um esforço individual de aprendizagem, que permite um enquadramento essencial face às exigências cada vez maiores do mercado de trabalho.

3. CAPITAL HUMANO E INTELECTUAL NAS ORGANIZAÇÕES

Passemos à reflexão sobre o capital humano e intelectual como componentes fundamentais para a estrutura organizacional.

Cabrito (2002), destaca a importância dos recursos humanos nas empresas, uma vez que estes participam activamente na organização. O mesmo autor acrescenta ainda que, qualquer que seja o seu nível hierárquico ou a sua tarefa, os recursos humanos constituem o único recurso vivo e dinâmico da organização, dotado de vocação para o crescimento e desenvolvimento.

Na perspectiva de Cabrito (2002) o capital humano é representado individualmente, por um lado, pelas competências de cada um dos trabalhadores que integram a organização, pelo trabalho em equipa e pelas suas interacções. Por outro lado, o capital intelectual enquanto somatório de todo o conhecimento existente numa organização, que lhe permite assumir uma posição competitiva, exige das organizações o desenvolvimento de novas competências.

Ainda de referir que “o maior nível de qualificação académica será acompanhado de uma maior capacidade para produzir de forma mais rápida, segura e eficiente. Nesse sentido, tendo em atenção as repercussões que a educação teria na produtividade do trabalho, investir em educação seria, do lado da oferta, bastante vantajoso” (Cabrito, 2002, p.22).

É neste sentido que as organizações necessitam de gerir os fluxos de conhecimento entre o capital humano, o cliente, a componente organizacional e o próprio capital intelectual, uma vez que o capital humano parece remeter para a capacidade de os indivíduos e as equipas aplicarem soluções para as necessidades dos clientes (Torres, 2009). O capital do cliente tem a ver com a força do relacionamento com o cliente, o valor superior percebido pelo cliente e com a customização crescente das soluções. O capital organizacional remete para os valores, a cultura e as normas partilhadas na organização (Peretti, 1997).

Drucker (2006, citado por Torres, 2009) enfatiza o capital humano como a tarefa da organização em capacitar as pessoas para o desempenho em conjunto das suas funções, para que considerem as suas forças e as suas fraquezas irrelevantes; por outras palavras,

para este autor o papel do capital humano é semelhante à gestão dos recursos humanos de uma organização.

Outro autor, Hernández (2006, citado por Torres, 2009), salienta que administrar recursos humanos não é igual a gerir o capital humano, apesar de muitas organizações e especialistas dizerem e assegurarem que os conceitos são semelhantes.

Na mesma linha de pensamento, Becker (2002, citado por Torres, 2009) considera o capital humano como o investimento em conhecimentos, formações e informações, em tudo o que permita obter um maior rendimento e produtividade nas organizações.

Perante estas considerações, parece-nos pertinente uma reflexão sobre os aspectos passados e presentes da génese da Formação Profissional, bem como aspectos de ordem jurídico-legal das políticas sociais nacionais.

4. A FORMAÇÃO NA PROFISSIONALIZAÇÃO

Neste ponto do presente relatório apresentamos, numa perspectiva histórico-estrutural muito sumária, uma breve revisão do conceito de formação profissional, tentando ainda reflectir sobre o papel da formação profissional no quadro do sistema educativo, não esquecendo o enquadramento legal do formador.

4.1. BREVE REVISÃO SOBRE O CONCEITO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

O conceito de “formação” não é simples de abordar, uma vez que estão em causa diferentes vertentes – formação inicial, contínua e especializada. É também necessário ter em atenção os vários modelos e teorias sobre esta temática, a legislação e regulamentação que a enquadra, e ainda ter em consideração as práticas reais dos actores e das instituições no terreno. De referir ainda o facto de a formação ser um campo de luta ideológica e política (Ponte, 1998).

De acordo com Ponte (1998) é possível confrontar as lógicas da formação e do desenvolvimento profissional. Em primeiro lugar, porque a formação está muito ligada à ideia de “frequentar” cursos, enquanto o desenvolvimento profissional ocorre sob diversas formas, onde se incluem não só cursos, mas também projectos, trocas de experiências, leituras, reflexões, entre outras. Na realidade, a formação apresenta diversos benefícios, tais como a promoção da eficiência, a incrementação da motivação e da auto-motivação dos trabalhadores, o aumento das capacidades individuais de saber, de informação, de expressão, de comunicação, de sociabilidade, e de integração; proporciona o aparecimento de projectos individuais (bem como colectivos) no campo profissional, provoca mudanças positivas ao nível do imaginário, debate hábitos e modelos culturais; impulsiona cultural e socialmente os trabalhadores, em suma, induz processos modificadores e alterações organizacionais cujos efeitos ao nível da construção ou evolução das identidades colectivas (Estevão, 2001).

Efectivamente, e de acordo com Lastres e Albagli (1999), observamos, em simultâneo, que uma formação de qualidade tem a capacidade de fortalecer o enriquecimento do

trabalhador e pode contribuir para prevenir as perdas de tempo, bem como uma maior adesão a práticas padronizadas, desenvolvidas por equipas de trabalho com qualidade, disseminando o poder colectivo.

Neste contexto, verificamos que a formação é certamente um processo de validação de uma forma de administração (Lastres e Albagli, 1999). Assim, entendemos que a qualidade aplicada à formação pode não ter um carácter inventivo, mas assume uma natureza transformadora. Tal como afirma Aballéa (1996, citado por Estêvão, 2001), “vai modificar o lugar da formação no seio da empresa, a autonomia e a segurança do formador no seio da sua estrutura, o estatuto e a propriedade do saber e da experiência no seio da equipa e do organismo de formação, o papel e a responsabilidade daquele que aprende na obtenção das performances e, *in fine*, o próprio sentido da palavra qualidade” (p.191).

Para Meignant) os conceitos de educação e formação deixaram de ser concebidos como percursos sequenciais ou paralelos, passando a constituir, ao nível de organização social, um conjunto de ofertas interactivas e convergentes, com vista a sustentar os processos e percursos formativos de cada indivíduo.

Salienta-se que os indivíduos que pertencem a um nível hierárquico mais baixo se deparam com obstáculos mais relevantes e graves, o que contribui para que alguns não acreditem na necessidade de formação, contribuindo para que esta problemática exceda o contexto da formação estendendo-se deste modo aos mundos do trabalho, da profissão, e da gestão de carreiras (Araújo, 2004).

É nesta linha de pensamento que consideramos que não se pode somente olhar para a Formação Profissional numa única perspectiva, mas antes observar os seus diferentes componentes: a necessidade de formação, a qualidade da formação e a avaliação formativa, ajustando as suas diversas facetas às exigências técnicas do mercado de trabalho, visando dotar os indivíduos de um melhor conteúdo formativo (Cardim, 2009). Não obstante, devemos também ter em consideração a importância de assegurar a continuação entre os processos de formação e a sua aplicação ao mercado de emprego.

Para Tomás (et al., 2001, citado por Lopes e Pereira, 2010) a formação profissional é o “conjunto de actividades que visam a aquisição de conhecimentos, capacidades, atitudes e formas de comportamento exigidos para o exercício das funções próprias duma profissão ou grupo de profissões em qualquer ramo de actividade económica” (p.26).

Pensar em formação profissional é também pensar no seu enquadramento legislativo, porque uma grande percentagem da formação profissional que se faz é financiada pelo Fundo Social Europeu (FSE).

De acordo com o Instituto de Gestão do Fundo Social Europeu (IGFSE) “o Fundo Social Europeu (FSE) é o principal instrumento financeiro que permite à União Europeia concretizar os objectivos estratégicos da sua política de emprego, melhorando os níveis de educação e de qualificação dos seus cidadãos” (IGFSE, s.d.).

O Decreto Regulamentar n.º 4/2010, de 15 de Outubro regula os apoios a conceder às acções a financiar pelo Fundo Social Europeu, designadamente no âmbito da formação profissional, da inserção no mercado de trabalho e dos apoios ao emprego, bem como de processos tais como a promoção do acesso à qualificação, o acompanhamento da pós-formação e pós-colocação, o desenvolvimento dos recursos didácticos que possam contribuir para a consecução dos respectivos objectivos.

Neste contexto, a intervenção do FSE em Portugal representa um vector estratégico de investimento nas pessoas, visando a elevação do nível de qualificação, a promoção do emprego e a coesão social (IGFSE, s.d.).

De acordo com os autores acima referenciados, parece-nos pertinente reflectir sobre o conceito de formação profissional com base em diferentes aspectos, nomeadamente o enquadramento legislativo da formação profissional, a intervenção das entidades formativas, a formação profissional e o sistema educativo e, por fim, o enquadramento legal do formador.

4.2. A FORMAÇÃO PROFISSIONAL NO QUADRO DO SISTEMA EDUCATIVO

Os sistemas educativos e de formação estabelecem com a sociedade e as organizações uma relação bidireccional recebendo, por um lado, as suas necessidades e assegurando a sua satisfação e, por outro, fazendo chegar-lhes os resultados das suas reflexões e prática pedagógica, estabelecendo assim uma relação dialéctica entre escola e a sociedade/organização (Vieira, Jesus e Ferreira, 2002). Através desta relação os sistemas educativos vão sofrer as influências do meio envolvente, económico e

sociocultural, mas ao mesmo tempo são também um factor de transformação desse mesmo meio (Vieira e colaboradores, 2002).

Em Portugal, a formação profissional no quadro do sistema educativo tem sofrido alterações ao longo do tempo, de acordo com a realidade política, económica e social de cada período (Vieira e colaboradores, 2002). Na perspectiva destes autores “o ensino profissional surge como uma modalidade de formação que visa satisfazer os projectos vocacionais de uma população mais motivada para uma formação não regular mas sistemática” (p.275).

Para Vieira e colaboradores (2002) existe ainda uma oposição entre ensino e formação, alertando para a necessidade de se ultrapassar a reprodução dos modelos tradicionais de ensino escolar e dar novos contornos às situações de formação em contexto profissional.

Segundo Malglaive (2003) a Formação Profissional deverá dar resposta a necessidades organizacionais e, por consequência, estar orientada para finalidades (os problemas que a organização resolverá, ou contribuirá para resolver). Espera-se, desta forma, que no seio das empresas e das organizações, a Formação Profissional directa ou indirectamente e quantitativa ou qualitativamente, conduza a novas práticas profissionais e culturais. É neste contexto que Vieira e colaboradores (2002) salientam o facto de haver uma grande aproximação da formação profissional ao mundo do trabalho, “proporcionando-se aos jovens experiências profissionais de formação em contexto de trabalho, que podem assumir diferentes modalidades, tal como a Prova de Aptidão Profissional, que reveste a forma de um projecto pessoal” (p. 277).

Esta oposição, entre ensino e formação, manifesta-se igualmente ao nível dos objectivos. Na perspectiva de Vieira e colaboradores (2002) o ambiente escolar assenta, essencialmente, na valência da aquisição de conhecimentos globalizantes e diversificados (centrada nos conteúdos), sem necessidade de aplicação e de integração imediata em áreas sociais e organizacionais. Em contrapartida, o ambiente da formação profissional rege-se pela aquisição, ou desenvolvimento, de competências técnicas associadas à função, à equipa de trabalho e ao comportamento pessoal e profissional.

Para os autores referenciados a formação profissional “é um ensino centralizado no aluno e a este é atribuído o papel principal como actor do processo de ensino-aprendizagem, criando-se espaço ao desenvolvimento do espírito crítico e criativo,

indispensável a que no futuro, o jovem saiba planificar, inovar e empreender projectos profissionais adaptados às mudanças sociais e tecnológicas” (pp. 276-277).

Actualmente, as práticas que conferem uma dupla certificação escolar e profissional são diversas. Assim, considera-se pertinente referir as práticas em desenvolvimento no pólo de formação do SISEP em Faro, nomeadamente, os cursos de aprendizagem e os cursos de educação e formação de jovens, tal como referido anteriormente neste trabalho. Neste sentido, e de acordo com a informação cedida pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP), os cursos de aprendizagem revestem-se de uma importância estratégica no quadro das políticas de educação, formação e emprego e contribuem, de forma determinante, para o aumento das qualificações profissionais e escolares dos jovens. De destacar ainda o seu papel na reorientação destes públicos para as vias profissionalizantes, potenciando, assim, o desenvolvimento de novos profissionais, capazes de responder aos desafios colocados por um mercado de trabalho cada vez mais exigente e competitivo, e ainda à necessidade de quadros intermédios e especializados, verificada, principalmente, nas pequenas e médias empresas (IEFP, s.d.).

Os cursos de educação e formação para jovens apresentam uma estrutura curricular, acentuadamente profissionalizante, que integra quatro componentes de formação, nomeadamente, sociocultural, científica, tecnológica e prática em contexto de trabalho (IEFP, s.d.). Em situações particulares, e sempre que a área de formação ou o público-alvo o exijam, pode realizar-se um estágio complementar pós-formação, com uma duração máxima de seis meses. Este curso regulamenta-se pelo Despacho Conjunto n.º 453/2004, de 27 de Julho e posterior Rectificação n.º 1673/2004, de 7 de Setembro. Destacamos ainda que este tipo de formação, situada ao nível das medidas estratégicas para potenciar as condições de empregabilidade e de transição para a vida activa, se assume como uma resposta prioritária para jovens, enquanto promotora dos diferentes graus de escolaridade e qualificação profissional (IEFP, s.d.).

Em suma, verifica-se que, face ao elevado número de jovens em situação de abandono escolar e em transição para a vida activa, os cursos de Educação e Formação para jovens visam a recuperação dos défices de qualificação, escolar e profissional, destes públicos, através da aquisição de competências escolares, técnicas, sociais e relacionais, que lhes permitam ingressar num mercado de trabalho cada vez mais exigente e competitivo IEFP.

4.3. A INTERVENÇÃO DAS ENTIDADES FORMADORAS

Não podemos dissociar a formação profissional do mercado de emprego, na medida em que se trata de factores determinantes para o desenvolvimento das organizações, da comunidade local, da sociedade em geral, do país e de um contexto mais global que no nosso caso é a União Europeia (UE), de acordo com o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social & Ministério da Educação (2008).

Das reflexões resultantes do Debate Nacional de Educação (2007), as pessoas interessadas na formação profissional encontram dificuldades em identificar e delinear um percurso formativo face à actual diversidade da oferta, mas para as entidades formadoras também se torna um processo difícil, pois “têm de identificar precocemente estas necessidade e em função delas definir a sua oferta” (p.90).

De acordo com Cardim (1999) podemos identificar nos sistemas de formação existentes: os sistemas de formação inicial com certificação escolar, os de formação inicial para a qualificação profissional e a formação profissional contínua. Para o autor, a formação profissional inicial com certificação escolar destina-se a jovens e tem por objectivos a obtenção de uma dupla certificação, escolar e profissional, visando a entrada no mercado de trabalho. A formação é feita em alternância, entre a escola e a empresa. Por outro lado, na perspectiva de Vieira e colaboradores (2002), a formação inicial para a qualificação profissional tem em vista a obtenção de uma certificação profissional, a curto prazo, visando o ingresso no mercado de trabalho.

Cardim (1999) defende que a formação profissional contínua tem variantes – actualização, aperfeiçoamento, reconversão – que se destinam genericamente a adultos que já possuem uma qualificação profissional e que necessitam de adaptar os conhecimentos, o saber-fazer e os comportamentos às novas realidades e exigências de desempenho profissional.

Ainda de destacar a perspectiva de Malglaive (1995, citado por Silva, 2001), para quem “(...) o que melhor caracteriza hoje a formação contínua é a sua vocação para satisfazer novas necessidades ligadas às múltiplas evoluções da sociedade e aos itinerários pessoais dos indivíduos que têm de as enfrentar: necessidades às quais estas estruturas devem estar sempre abertas e prontas a responder” (p.36).

Neste ponto, importa também referir a relevância da acreditação das entidades de formação. Neste sentido, considera-se que as entidades de formação devem ter uma política e estratégia de actuação claramente definidas, consistentes com a sua missão e que tenham em consideração o seu contexto de intervenção e os seus destinatários (Direcção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho – DGERT, s.d.).

Foi criado em 1997 pela Portaria n.º. 782/97 de 29 de Agosto o Sistema de Acreditação Português, da responsabilidade da DGERT, que abrange todas as entidades privadas.

Segundo a informação fornecida pela DGERT, a acreditação é uma operação de validação técnica global e reconhecimento formal da capacidade formativa de uma entidade intervir no âmbito da formação profissional (organizar e realizar cursos mas, também, diagnosticar necessidades de formação e avaliar impactos), que pode ser uma pessoa colectiva ou individual.

Para a DGERT, a acreditação significa o reconhecimento formal da capacidade técnico-pedagógica de uma entidade para desenvolver actividades no âmbito da formação profissional, através da validação global da conformidade das suas práticas com um referencial de qualidade específico. Este reconhecimento destina-se exclusivamente a entidades formadoras, incide sobre as suas práticas de formação e é de natureza voluntária.

A acreditação é voluntária, podendo ser obrigatória em determinadas situações, tais como: “recurso a fundos públicos para a formação; desenvolvimento de formação regulamentada; desenvolvimento de formação para efeitos de progressão em determinadas carreiras profissionais; outras situações previstas em normativos específicos” (DGERT, s.d.).

De acordo com a DGERT (s.d.) este processo de acreditação tem como objectivos contribuir para:

- A elevação da qualidade e adequação das intervenções formativas;
- A estruturação do sistema de formação profissional e a credibilização e profissionalização dos seus actores;
- Uma maior utilidade e eficácia da formação profissional;
- Um maior rigor e selectividade no acesso e aproveitamento na aplicação dos fundos públicos disponíveis para apoio à formação profissional;

- A clarificação da oferta formativa, mediante a construção de referenciais que possam constituir base de orientação para utilizadores, entidades formadoras, profissionais de formação e cidadãos em geral;
- Apoiar as entidades na melhoria gradual e contínua das suas capacidades, das suas competências e dos seus recursos pedagógicos.

Como se apresenta no Referencial de Qualidade¹, “a definição dos requisitos de acreditação foi baseada na preocupação de definir factores potenciadores de desenvolvimento mais do que niveladores de entidades e intervenções, valorizando-se o que induz a qualidade independentemente da normalidade” (DGERT, s.d.).

4.4. ENQUADRAMENTO LEGAL DO FORMADOR

A aposta, indispensável e necessária, na melhoria da qualidade da Formação Profissional, implica, por um lado, uma maior exigência na qualidade da formação dos formadores e a regulamentação das condições do exercício da actividade dos formadores. Por outro lado, passa a ser reconhecida à Formação Profissional uma importância estratégica, enquanto espaço privilegiado para a aquisição de conhecimentos, exigidos para o exercício das funções próprias de uma profissão ou grupo de profissões e capazes de assegurar a mobilidade e a capacidade de adaptação a novas organizações de trabalho e a novas profissões, (De Ketele, Chastrette, Cros, Mettelin, e Thomas, 1988). Neste processo a qualidade dos formadores é considerada, unanimemente, um pilar fundamental no desenvolvimento da formação.

De acordo com Ferreira (2009) cada vez mais, a variedade e complexidade das situações de formação exigem do formador uma grande capacidade de adaptação, dando-lhe a possibilidade de explorar as suas especificidades através de decisões adaptadas. Para o autor, o formador, quer exerça essa actividade a tempo inteiro ou não, desempenha e regula o processo de aprendizagem de uma forma sistemática, visando proporcionar

¹ O Referencial de Qualidade foi elaborado pela Direcção de Serviços de Qualidade e Acreditação da Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT, s.d.).

com esse exercício a transmissão e aquisição de competências profissionais que confirmam, aos indivíduos em formação, o domínio de um conjunto de técnicas fundamentais, que lhes permitam o seu sucesso num mercado de trabalho cada vez mais competitivo, num mundo tecnológico em permanente mudança (Ferreira, 2009).

De acordo com Machado (1995) durante muito tempo um formador era visto como um especialista dos conteúdos, ou seja, era considerado e reconhecido como um especialista na área específica que ministrava formação. Esta concepção tem evoluído significativamente até aos nossos dias, embora não tenha desaparecido completamente. Formar é um trabalho de profissional que, apesar de acarretar consigo uma certa parte de intuição e arte, também exige, para ser eficaz, competências específicas (Machado, 1995).

No enquadramento jurídico actual, para ser formador é necessário um conjunto de requisitos cumulativos que incluem a preparação psicossocial do indivíduo, a formação científica e técnica e, ainda, a preparação ou formação pedagógica, adaptadas ao nível e contexto em que se desenvolve a formação IEFP. A certificação dos formadores, para além da preparação psicossocial do indivíduo, envolve, assim, duas vertentes intrinsecamente ligadas e determinadas para a qualidade do processo formativo: a certificação da aptidão pedagógica e o reconhecimento da capacidade técnica.

O IEFP foi designado como a entidade certificadora responsável pela certificação de formadores. Nesta qualidade, o IEFP iniciou o processo de certificação da aptidão pedagógica dos formadores, cabendo à entidade formadora verificar se as competências técnicas dos seus formadores são adequadas aos conteúdos e ao nível de formação das acções que desenvolvem IEFP.

Cabe ainda ao IEFP gerir uma Bolsa Nacional de Formadores (BNF). Assim, todos os formadores devidamente certificados podem solicitar a sua integração na bolsa de formadores, a qual estará disponível para as entidades gestoras, formadoras e beneficiárias de formação IEFP.

O Decreto Regulamentar nº. 66/94, de 18 de Novembro, e de acordo com o estabelecido nos Decretos-Lei nº. 401/91 e 405/91, ambos de 16 de Outubro, procuram regulamentar o exercício da actividade de formador no âmbito da formação inserida no mercado de trabalho, sabendo-se que a qualidade da formação deve ser alicerçada na consolidação e dignificação da função de formador. É neste Decreto que encontramos claramente

definido o que legalmente se entende por Formador: “(...) o profissional que, na realização de uma acção de formação, estabelece uma relação pedagógica com os formandos, favorecendo a aquisição de conhecimentos e competências, bem como o desenvolvimento de atitudes e formas de comportamento, adequados ao desempenho profissional” (nº. 1 do artº. 2º.).

No Decreto-Regulamentar referido anteriormente são ainda relatadas as competências necessárias para garantir o cumprimento do enunciado no nº.1:

- Domínio técnico actualizado relativo à área em que é especialista;
- Domínio dos métodos e técnicas pedagógicas adequadas ao tipo e nível de formação que desenvolve;
- Competências comunicacionais que proporcionem um ambiente facilitador do processo ensino/aprendizagem.

No que concerne ao tipo de formador, este é definido através do regime de ocupação, caso seja permanente ou eventual, ou seja, consoante desempenhem as funções de formador como actividade principal ou não. Ainda de referir o vínculo mantido com a entidade formadora, podendo tratar-se de formadores internos ou externos.

No artº4, são definidos os requisitos para o exercício da actividade de formador:

- Preparação psicossocial, que envolve, designadamente, o espírito de cooperação e a capacidade de comunicação, relacionamento e adequação às características do público-alvo, de forma a prosseguir com eficácia a função cultural, social e económica da formação;
- Formação científica, técnica, tecnológica e prática, garantida por qualificação de nível pelo menos ao de saída dos formandos e variável de acordo com a formação a ministrar;
- Formação pedagógica nos termos da Lei (Portaria nº.1119/97, de 5 de Novembro).

Na verdade, todos nós, ao longo da vida, desempenhamos com maior ou menor frequência, mais ou menos conscientemente, a função de “formador”. Seja de forma perfeitamente consciente, ou simplesmente no contacto ou convívio com as pessoas com quem interagimos, procuramos com as nossas palavras e acções influenciar, num certo sentido, as acções dos outros, tentando ajustá-las aos nossos próprios padrões, seja

de pensamento ou de comportamento, que consideramos, inevitavelmente, os mais correctos (Machado, 1995). Contudo, se as nossas tentativas de influência consistirem na explicação das nossas razões e maneiras de pensar apelando à compreensão e reflexão, dando sempre a liberdade de escolha, ajustada ao modo de ser e de estar de cada um, esse é um comportamento formativo no sentido próprio do termo (Machado, 1995).

Para Ferreira (2009) um bom formador tem de possuir competências e habilidades próprias, competências essas de âmbito “humano”, técnico/profissional e pedagógico. A principal função do formador é proporcionar a aquisição de conhecimentos, habilidades e atitudes correspondentes ao eficaz desempenho de uma profissão. Ainda de referir que um bom formador terá investir na própria evolução da sua carreira, realizando formações contínuas, de forma a permanecer actualizado (Ferreira, 2009).

De acordo com Rodrigues e Ferrão (2006) as actividades do formador passam pela preparação, desenvolvimento e avaliação das acções de formação, em sistemas de qualificação profissional e/ou de formação de activos, com e sem equivalência académica, dirigidas a jovens ou a adultos, seja nos campos da formação prática, da formação científica e tecnológica/artística ou da formação geral, incluindo o desenvolvimento de competências psicossociais.

Assim, considera-se pertinente identificar, no entender de Cardim (2009), as competências do formador, mais concretamente ser capaz de, compreender e integrar-se no contexto técnico em que exerce a sua actividade, adaptar-se a diferentes contextos organizacionais e a diferentes grupos de formandos, planificar e preparar as sessões de formação, conduzir/mediar o processo de formação/aprendizagem no grupo de formação; gerir a progressão na aprendizagem dos formandos, e, por último, avaliar a eficiência da formação.

Para Ferreira (2009) as competências do formador são específicas, interactivas e complementares, como se pode verificar na figura a seguir representada.

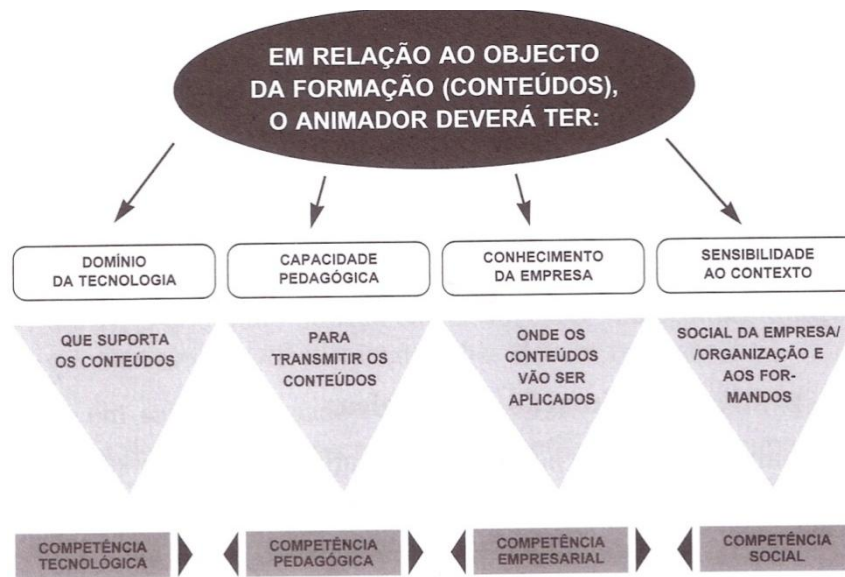


Figura 1: Competências do Formador.

Fonte: Ferreira, (2009, p. 203)

A figura 1 evidencia algumas competências e relações que um formador tem de possuir para o exercício das suas funções. Podemos, assim, afirmar que um bom formador tem de possuir quatro competências essenciais relacionadas com as componentes Tecnológica, Pedagógica, Empresarial e Social.

Por um lado, a componente tecnológica, de acordo com Ferreira (2009), salienta a importância dos recursos materiais e pedagógicos a utilizar em formação; mais concretamente, os meios de comunicação pedagógica e de aprendizagem (computador, retroprojector, quadro de parede e documentação). Por outro lado, a competência pedagógica implica que o formador tenha capacidade de transmitir os conteúdos aos formandos.

Ainda de referir as competências empresarial e a social, enquanto processos fundamentais no desenvolvimento formativo. Assim, a competência empresarial implica que o formador tenha conhecimento do funcionamento e das regras da organização onde irá decorrer a formação. A competência social apresenta-se a partir de três registos, nomeadamente, “o registo de especialização enquanto alguém conhecedor do objecto (conteúdos) da situação pedagógica, o registo da pedagogia como alguém entendido na prática pedagógica, e o registo afectividade, enquanto alguém entendido no relacionamento humano” (Ferreira, 2009, p.98).

De acordo com Ferrão e Rodrigues (2006) “os formadores são seleccionados ou convidados para assegurar uma acção de formação em função das suas competências técnico-profissionais, ou da sua experiência na matéria, o que lhes confere, à partida, uma superioridade em relação aos formandos” (p.89). Superioridade essa “que só terá valor pedagógico se, do ponto de vista da aprendizagem, o formador conseguir conceber uma arquitectura do processo formativo de ensino que organize e conduza a actividade de aprendizagem aos objectivos gerais e operativos definidos para a acção” (Ferrão & Rodrigues, 2006, p.89). Todavia, segundo Ferrão e Rodrigues (2006), no que respeita a realidade portuguesa, “constata-se que o quadro referencial para muitos formadores ainda é o ensino tradicional ministrado nas escolas, caracterizado por uma postura do professor como o detentor do saber, a desempenhar o poderoso papel de transmissor de conhecimentos e por uma postura passiva do aluno” (p.86).

SÍNTESE

A teoria das organizações constitui um pilar fundamental na compreensão dos processos de gestão. De acordo com as teorias das organizações apresentadas no primeiro capítulo do presente trabalho, podemos salientar que o SISEP se rege pelas seguintes: teoria da administração científica, a teoria geral da administração, teoria da burocracia e a teoria sistémica.

Salienta-se o facto de que todas as teorias estudadas são importantes, mas “devem ser complementadas entre si, sem nunca esquecer que são teorias que devem ser adaptadas à situação real de aprendizagem” (Lopes e Pereira, 2010, p.81).

No segundo ponto, relativo às “organizações qualificantes e aprendizagem ao longo da vida”, salientámos a importância da aprendizagem ao longo da vida para todos. A ideia geral permanece nos discursos oficiais dos decisores políticos e também em muitos programas de educação e formação. No entanto, no nosso entender, a sua conotação alterou-se profundamente sem nunca ter conseguido atingir em pleno os seus objectivos, o que, de certa forma, seria de esperar, considerando as mudanças no contexto político nas últimas décadas e a evolução das economias dos países desenvolvidos, no sentido de um modelo liberal (CEDEFOP, 2003).

No terceiro ponto, onde reflectimos sobre “o papel do capital humano e intelectual nas organizações”, desenvolvemos a temática em torno da estrutura organizacional face às competências individuais e de grupo dos seus colaboradores.

Entendemos que o capital intelectual parece apresentar-se como um paradoxo, uma vez que se os recursos humanos constituem uma vantagem competitiva principal, temos de investir neles, desenvolvê-los e ceder-lhes espaço para os seus talentos. Assim, valorizar o capital humano é fundamental para a competitividade empresarial, pois os recursos humanos são os principais responsáveis pelo desempenho das empresas e constituem vantagens competitivas num mercado cada vez mais exigente (Torres, 2009). Considera-se, ainda, que o capital humano constitui o conhecimento acumulado, a habilidade e as experiências dos funcionários para realizar as tarefas do dia-a-dia, os valores, a cultura e a filosofia da empresa. Salientamos também que a principal

estratégia da empresa será de atrair, reter, desenvolver e aproveitar ao máximo o talento humano, que será cada vez mais, a principal vantagem competitiva (Ruiz, 2004).

No quarto ponto, denominado “a formação na profissionalização”, abordámos as questões da formação profissional no quadro do sistema educativo, da acreditação das entidades formadoras e do enquadramento legal do formador.

Neste contexto, a formação profissional visa a aquisição de conhecimentos fundamentais, capacidades práticas, atitudes e formas de comportamento que constituem a base indispensável para o exercício de uma profissão ou grupo de profissões, com vista a uma especialização posterior ou à ocupação imediata de um posto de trabalho. Neste ponto, apresentamos o conceito de acreditação de entidades formadoras, que se resume ao processo de validação e reconhecimento formais da capacidade de uma entidade de formação para desenvolver actividades de natureza formativa nos domínios e âmbitos de intervenção relativamente aos quais demonstre deter competências, meios e recursos humanos, técnicos, instrumentais e materiais adequados DGERT. Por último, esclarecemos e descrevemos as competências que um formador deve ter de acordo com a legislação em vigor. Importa referir que “o formador deve ter em conta todos os factores que influenciam o clima formativo, sem nunca esquecer o elemento mais importante, o formando” (Lopes e Pereira, 2010, p.81).

Parte II – Relatório de Estágio

- 1. Caracterização do Sindicato dos Profissionais de Seguros de Portugal**
- 2. Diagnóstico de Necessidades**
- 3. Definição do campo de intervenção no âmbito de estágio**
- 4. Definição dos objectivos gerais / específicos**
- 5. Avaliação do estágio, viabilidade e controlo de qualidade**

1. CARACTERIZAÇÃO DO SINDICATO DOS PROFISSIONAIS DE SEGUROS DE PORTUGAL²

O Sindicato dos Profissionais de Seguros de Portugal (SISEP) é uma Associação Sindical de direito privado, sem fins lucrativos, de âmbito nacional, com autonomia administrativa e financeira. É composto por todos os trabalhadores que, independentemente da sua profissão, função ou categoria profissional, exerçam a sua actividade no Sector Segurador e a ele adiram livremente. A gestão do SISEP compete a uma Direcção, eleita pela Assembleia-Geral Eleitoral, por voto Universal e Secreto, integrando 11 elementos.

A Direcção é composta por um Presidente, que é o responsável pela gestão global dos projectos de Formação, um Presidente Adjunto, dois Vice-Presidentes e sete Vogais Nacionais, cuja função principal é a actividade sindical e o acompanhamento da Formação nos pólos subjugados à coordenação do departamento de formação e/ou de outro técnico.

O SISEP possui instalações em Lisboa, Porto, Setúbal, Faro e Aveiro, onde estão implementados os seus Pólos de Formação, nos quais tem sido desenvolvido um projecto formativo, que tem vindo a ser reforçado pela experiência adquirida em mais de uma década (1991-2010).

Do SISEP fazem parte técnicos qualificados e um conjunto de consultores ligados à formação profissional, que acompanham sistematicamente as acções e lhes dão o apoio técnico-pedagógico necessário.

O SISEP tem como objectivos: promover a defesa dos direitos e dos interesses dos seus associados (cerca de 2000), intervindo em todos os problemas que afectam os trabalhadores, lutando pelas suas justas reivindicações, tendentes a aumentar o bem-estar social, económico e intelectual, promovendo e gerindo a formação e reconversão profissionais, proporcionando aos associados condições para o devido aproveitamento dos seus tempos livres, quer através de realizações autónomas, quer em colaboração com outras instituições.

² Toda a informação que consta da caracterização foi baseada em documentos da instituição e que não se encontram publicados. Por este facto não é possível apresentar referências bibliográficas para este ponto do trabalho.

Segue-se a caracterização do pólo de Faro, no que se refere aos espaços e infra-estruturas, recursos humanos e público-alvo.

1.1. ESPAÇOS E INFRA-ESTRUTURAS

O pólo de formação de Faro encontra-se situado em Gambelas, Faro, sendo composto por dois pisos, um rés-do-chão e uma cave.

No rés-do-chão existem quatro salas de formação teórica, uma sala de informática, uma sala da Direcção do SISEP, onde funcionam os serviços administrativos, a recepção e duas casas de banho. De referir que todas as salas de formação dispõem de luz natural.

Na cave situa-se uma sala de convívio para os formandos, uma sala de informática e o arquivo.

1.2. RECURSOS HUMANOS

Além da descrição do espaço físico, é pertinente referir a equipa de trabalho existente no pólo de formação em Faro: um Coordenador Pedagógico, uma Técnica de Formação, uma telefonista, um segurança e os formadores dos diferentes cursos a decorrer nesse pólo.

1.3. CARACTERIZAÇÃO DO PÚBLICO-ALVO (CURSOS CEF)

Segue-se a caracterização dos cursos em desenvolvimento no pólo de formação do SISEP de Faro. Neste momento estão em funcionamento dois cursos de educação e formação de jovens (CEF). Salienta-se o facto da caracterização recair nos CEF, uma vez que o nosso estágio se desenvolveu em torno destes cursos.

De acordo com as informações do IEFP estes cursos destinam-se a jovens, candidatos ao primeiro emprego, ou a novo emprego, com idades compreendidas entre os 15 e os 25 anos, inclusive, em risco de abandono escolar, ou que já abandonaram a via regular de ensino e detentores de habilitações escolares que variam entre o 6.º ano de escolaridade, ou inferior, e o ensino secundário.

O itinerário de qualificação profissional obedece ao referencial de formação do Instituto de Emprego e Formação Profissional e está estruturado em unidades capitalizáveis completadas com formação em contexto real de trabalho (IEFP, s.d.). Estas unidades capitalizáveis correspondem a competências nucleares reconhecidas para efeitos de

inserção profissional, evidenciáveis através de actividades técnicas e da mobilização de saberes técnicos e práticos (IEFP, s.d.).

Importa referir que o plano curricular destes cursos é composto por diversas componentes; Sociocultural, Científica, Formação em Contexto de Trabalho, e Tecnológica, sendo identificadas na tabela a seguir apresentada, apenas as três primeiras. A componente Tecnológica varia consoante o curso.

Tabela 1: Identificação das componentes Sociocultural, Científica e Formação em Contexto de Trabalho.

COMPONENTE SOCIO-CULTURAL	
Língua Portuguesa	192 h
Língua Estrangeira - Inglês	192 h
Cidadania e Mundo Actual	192 h
TIC	96 h
Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	30 h
Educação Física	96 h
COMPONENTE CIENTÍFICA	
Matemática Aplicada	210 h
Actividades Económicas	123 h
Componente De Formação Em Contexto De Trabalho	210 h

O público com que nos deparámos apresenta características muito específicas e particulares. Trata-se de um grupo de jovens com idades compreendidas entre os 15 e os 22 anos, em que alguns dos jovens apresentam comportamentos desviantes, considerados de risco. São maioritariamente oriundos de famílias monoparentais, de um modo geral desfavorecidas nos planos culturais e económico.

Apresentamos, de seguida, uma breve descrição sobre os três cursos em desenvolvimento no pólo de Faro do SISEP. São eles os cursos de Práticas Técnico-comerciais, Instalação e Operação de Sistemas Informáticos e Práticas Administrativas. De referir que a descrição que se segue é regulamentada pelo IEFP.

Curso 1: Práticas Técnico-comerciais

O Empregado/Assistente Comercial é o profissional que, com base nas técnicas de venda, de exposição de produtos e de gestão dos espaços de venda, procede ao acolhimento e atendimento de clientes na compra do produto ou serviço que melhor satisfaça as suas necessidades; é ainda responsável pelo encaminhamento das reclamações no âmbito do serviço pós-venda. O profissional apresenta como actividades principais:

- Receber fornecedores, bem como recepcionar, conferir e expor mercadorias e rentabilizar o espaço comercial;
- Diagnosticar as necessidades, actuando de acordo com a óptica de marketing, colocando o cliente no centro da sua actuação;
- Acolher, atender, aconselhar e ajudar o cliente na compra do produto ou serviço que melhor satisfaça as suas necessidades;
- Receber, tratar ou encaminhar as reclamações, actuando de acordo com a importância estratégica do Serviço Pós-Venda, aproveitando a ocasião para solicitar a relação de parceria com o cliente.

Apresentamos de seguida a componente Tecnológica referente ao curso de Práticas Técnico-Comerciais (PTC).

Tabela 2: Componente Tecnológica de PTC

COMPONENTE TECNOLÓGICA	
Stocks e Merchandising	225 h
Técnicas de Atendimento	240 h
Serviço Pós-Venda	150 h
Procedimentos Administrativos no Contexto Comercial	225 h

Curso 2: Instalação e Operação de Sistemas Informáticos

O Operador de Informática é o/a profissional que, de forma autónoma, e de acordo com as orientações, instala, configura e opera software de escritório, redes locais, Internet e outras aplicações informáticas, bem como efectua a manutenção de microcomputadores, periféricos e redes locais. As suas actividades principais são:

- Proceder à instalação e manutenção de computadores;
- Instalar, configurar e operar com software de escritório: processadores de texto, folhas de cálculo, apresentações gráficas, gestores de dados e outras aplicações informáticas;
- Instalar e configurar computadores em redes locais e à rede Internet.

Seguem-se informações relativas à componente Tecnológica referente ao curso de Instalação e Operação de Sistemas Informáticos (IOSI).

Tabela 3: Componente Tecnológica de IOSI.

COMPONENTE TECNOLÓGICA	
Instalação e manutenção de computadores	200 h
Aplicações informáticas de escritório	200 h
Sistemas de Gestão de bases de dados	140 h
Instalação e configuração de computadores em redes locais e à rede Internet	308 h

Curso 3: Práticas administrativas

O IIEFP define o Assistente Administrativo como o profissional que, com base nos procedimentos e técnicas adequadas, bem como nas normas de segurança e higiene, saúde e ambiente, executa tarefas administrativas relativas ao funcionamento das

organizações (empresas ou serviços públicos). O assistente administrativo apresenta como actividades principais:

- Preparar e executar tarefas relacionadas com o expediente geral das organizações, de acordo com procedimentos estabelecidos;
- Preencher e conferir a documentação de apoio à actividade das organizações;
- Registar e actualizar dados necessários à gestão das organizações;
- Atender e encaminhar o público interno e externo das organizações.

A tabela que se segue refere-se à componente Tecnológica para o curso de Práticas Administrativas (PA).

Tabela 4: Componente Tecnológica de PA.

COMPONENTE TECNOLÓGICA	
Correspondência Comercial e Arquivo	300 h
Atendimento e documentação	330 h
Rotinas de contabilidade e informática	

1.4. REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO DO SISEP

Para uma caracterização completa da entidade de acolhimento, considerámos pertinente apresentar uma breve análise do regulamento interno do SISEP (Anexo 1).

Foi-nos facultado, pelo Sindicato dos Profissionais de Seguros de Portugal (SISEP), o seu Regulamento Interno de Funcionamento da Formação que será analisado de seguida. Este visa regulamentar as condições de funcionamento da instituição e está dividido em quarenta e sete artigos, entre os quais podemos destacar as funções genéricas dos recursos humanos do departamento de formação profissional (artigo 7º), a acreditação da entidade (artigo 8º), as competências para o exercício da actividade de formador (artigo 25º), as atribuições concretas dos formadores para a acção de formação (artigo 28º), os critérios de avaliação (artigo 38º) e a Prova de Avaliação Final – PAF (artigo 41º).

No que diz respeito aos recursos humanos, começamos pelo cargo do **coordenador geral**, que assume funções enquadradas no cumprimento dos objectivos dos planos de formação aprovados, dos requisitos de Acreditação e na ligação ao Sistema. Ainda de referir a articulação da função formativa com as restantes funções dentro da organização, e a organização da ligação das intervenções com os utilizadores. O Coordenador dos Serviços Administrativos/Financeiros é responsável pela secretaria, tesouraria e preparação de todos os documentos contabilísticos, relações externas, aprovisionamento, economato, contratos com prestadores de serviços e arquivos gerais. De destacar que é a coordenação pedagógica que acompanha e apoia os formandos e formadores antes, durante e após todo o processo formativo.

Como responsabilidades no apoio aos formadores são de referir, nomeadamente, a organização e desenvolvimento da formação, a selecção/recrutamento de formadores, o controlo / avaliação da formação e o processo técnico-pedagógico.

No que concerne ao apoio e acompanhamento aos formandos, a coordenação pedagógica assume a responsabilidade de atendimento, de informação profissional, a preparação/selecção, o apoio a formação, o acompanhamento pós-formação e a procura de emprego e a empregabilidade dos mesmos.

Relativamente ao Capítulo II do Regulamento Interno do SISEP, que remete para os **formadores** e os seus direitos, deveres e competências, destacamos os artigos 24º e 25º, onde são explicitados os requisitos que o formador deve possuir na actividade em questão, mais concretamente, a preparação psicossocial, a formação científica, a técnica, tecnológica e prática, e ainda a preparação ou formação pedagógica. Assim, no âmbito psicossocial, o formador deve apresentar como competências “o espírito de cooperação e a capacidade de comunicação, relacionamento e adequação às características do público-alvo, de forma a conseguir levar a cabo com eficácia a função cultura, social e económica da formação” (Artigo 25º). Por outro lado, “a formação científica, técnica e tecnológica confere competências relacionadas com a qualificação que se pretende de nível igual ou superior ao de saída dos formandos, adquirida através de habilitação académica adequada, acrescida de experiência profissional quando se trate de formação teórico – técnica ou de práticas profissionais e a preparação ou formação pedagógica conferem competências adquiridas através da frequência e aproveitamento de um curso de formação pedagógica homologado e certificado nos termos da lei” (Artigo 25º).

Consideramos ainda pertinente referir, de acordo com o regulamento interno do SISEP, as atribuições concretas dos formadores para a acção de formação. Neste sentido, “são atribuições concretas dos formadores a preparação, desenvolvimento e avaliação de acções de formação, em sistemas de qualificação profissional e/ou de formação de activos, com e sem equivalência académica, dirigidas a jovens ou a adultos, seja nos campos da formação prática, da formação científica e tecnológica/artística ou da formação geral, incluindo o desenvolvimento de competências psicossociais” (Artigo 28º). Por último, referiram-se três actividades distintas das atribuições, nomeadamente, o planeamento/preparação da formação, o desenvolvimento/animação da formação e a avaliação da formação (Artigo 28º).

No que se refere à **avaliação**, destacamos as finalidades e modalidades de avaliação (Artigos 31º e 32º, respectivamente) e a Prova de Avaliação Final – PAF (Artigo 41º).

Neste âmbito, e de acordo com o Artigo 31º do regulamento interno do SISEP, a avaliação tem por finalidades “situar cada formando, num determinado momento, relativamente ao domínio ou desenvolvimento de conhecimentos, capacidades, aptidões e atitudes, face aos objectivos e conteúdos, das aprendizagens consequentes; auxiliar os formandos, numa perspectiva de evolução e realização pessoal, possibilitando-lhes, nomeadamente, a sua auto-avaliação em ordem a possíveis mudanças face ao processo formativo e à interacção social; verificar a adequação dos conteúdos programáticos e dos métodos utilizados aos objectivos definidos e identificar deficiências da formação, com vista à introdução de modificações curriculares, processuais ou metodológicas consideradas mais adequadas às necessidades e capacidades dos formandos; e por último, possibilitar a certificação dos conhecimentos, capacidades e atitudes adquiridos pelo formando, tendo em vista a conclusão de um domínio/módulo ou unidade integrada de formação” (Artigo 31º).

No que concerne às modalidades de formação destacamos a avaliação formativa e a sumativa. A avaliação formativa assume especial relevo, pois “tem um carácter sistemático, positivo e contínuo, incidindo nos dados relativos aos domínios da formação que evidenciam os conhecimentos e competências adquiridos, bem como às capacidades e atitudes que o formando foi desenvolvendo” (Artigo 33º). Por outro lado, “a avaliação sumativa realiza-se em momentos formais de avaliação coincidentes com a conclusão de determinado domínio e é orientada por critérios de objectividade com vista a garantir o controlo da qualidade do percurso formativo” (Artigo 34º).

No final do percurso formativo a Prova de Avaliação Final é fundamental para concluir todo o processo e é validada por um Júri de Prova (Artigo 41º).

Terminado este breve enquadramento, passamos de seguida ao diagnóstico de necessidades por nós elaborado.

2. DIAGNÓSTICO DE NECESSIDADES

O Diagnóstico visa identificar e diagnosticar os problemas que carecem de uma resposta. Neste sentido, o diagnóstico permite dar uma visão global dos problemas, de modo a ser possível realizar uma intervenção pertinente e inovadora.

Para Costa (2007) o diagnóstico organizacional “procura avaliar a existência e a adequação das estratégias vigentes na organização em relação ao andamento de transformações para a construção do seu futuro” (p.51).

Neste contexto, Costa (2007) afirma que um bom diagnóstico deve integrar os seguintes elementos: a competitividade da organização, o portfólio de serviços ou produtos, flexibilidade em relação às mudanças, capacitação para construir as transformações necessárias, recursos estratégicos, processo de projectar e construir o futuro da organização, estrutura de poder e de liderança.

Na perspectiva de Guerra (2002) “a análise das necessidades é essencialmente um processo de pesquisa-acção participado” (p.129), na medida em que “um bom diagnóstico garante a adequabilidade das respostas às necessidades locais e é fundamental para garantir a eficácia de qualquer projecto de intervenção” (p.131).

Neste sentido, o diagnóstico na formação consiste na utilização de recursos, meios e processos técnicos, com o objectivo de localizar e avaliar os problemas e dificuldades dos formandos, determinando as suas causas, para preveni-las e corrigi-las.

Neste contexto, e para Guerra (2002), “o diagnóstico deve considerar os diferentes actores envolvidos num projecto, as suas necessidades específicas e as suas particularidades de funcionamento, considerando três níveis de actores, nomeadamente, os beneficiários da acção, os condutores da acção e os encomendadores e decisores” (pp.134-135).

De modo a tornar possível proceder a uma intervenção eficaz e pertinente, é necessário que se detectem, de uma forma credível, os problemas que afectam a população em estudo, bem como as causas que fundamentam a existência desses mesmos problemas.

Assim, identificámos três fases distintas no diagnóstico, a seguir descritas:

Fase 1: iniciámos um conjunto de reuniões de natureza informal junto da comunidade educativa do SISEP (coordenador, formadores, técnica de formação e formandos), no sentido de identificar alguns problemas e as suas causas prováveis.

Fase 2: Observação do espaço e da relação dos formandos e dos formadores com o mesmo.

Fase 3: Construção da análise SWOT.

É sobre esta última fase que falaremos de seguida.

3. ANÁLISE SWOT

As opções formativas de uma entidade devem constituir respostas concretas a necessidades específicas do tecido empresarial no qual está inserida, ou com o qual desenvolve a sua actividade (Teixeira, 2005).

A análise SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats*) que, em português, se pode traduzir como Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças, é uma técnica bastante útil para delinear estratégias adequadas, identificar necessidades e potencialidades. As Forças e as Fraquezas correspondem aos pontos positivos e negativos detectados na organização e referem-se à situação presente e à realidade interna da mesma. As Oportunidades e Ameaças são, normalmente, exteriores à realidade da entidade, ou seja, resultam de factores externos (Luck, 2000).

A análise SWOT fornece segundo Machado (2005), uma orientação estratégica bastante significativa, pois permite eliminar pontos fracos nas áreas pelas quais a empresa enfrenta ameaças graves da concorrência e tendências desfavoráveis perante o negócio; compreender oportunidades descobertas a partir de seus pontos fortes; corrigir pontos fracos nas áreas em que a organização vislumbra oportunidades potenciais; monitorar áreas onde a organização possui pontos fortes afim de não ser surpreendida futuramente por possíveis riscos e incertezas.

Conhecendo o ambiente em que esta inserida a organização, faz-se necessário conduzir a estruturação e contextualização do comportamento da organização perante o meio em que se encontra inserida, formando assim, um conjunto que agregue a estratégia da organização diante das condições do processo de mudança do qual esta faz parte (Machado, 2005).

Para que fosse possível a nossa intervenção no SISEP, pareceu-nos relevante elaborar uma análise SWOT, de forma a clarificar quais os nossos objetivos, bem como as necessidades detectadas na organização (Tabela 5).

Tabela 5: Análise SWOT do SISEP.

Pontos Fortes	Pontos Fracos
<ul style="list-style-type: none"> -Reuniões mensais entre a equipa pedagógica para troca e partilha de informações e opiniões. -Existência de diversos Regulamentos orientadores das práticas. -Técnicos com Formação Superior. 	<ul style="list-style-type: none"> -Problemas sócio-familiares dos formandos. -Baixa motivação dos formandos na frequência dos cursos. -Absentismo excessivo por parte dos formandos. -Comportamentos desviantes dos formandos. -Comunicação quase inexistente entre encarregado de educação e Técnicas de Formação. -Limitações orçamentais.
Ameaças	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> -Alguma resistência à mudança. -Desajuste dos cursos de formação relativamente às expectativas e necessidades dos formandos, nomeadamente no que se refere ao mercado de trabalho. -Preconceito da comunidade local em relação aos jovens que frequentam os cursos profissionais no SISEP. 	<ul style="list-style-type: none"> -Uma estrutural internacionalização dos estudantes pode ser benéfica no sentido em que promove a globalização e, conseqüentemente, uma maior integração e adaptação dos formandos ao mercado de trabalho.

3.1. IDENTIFICAÇÃO DOS PROBLEMAS

Para uma melhor compreensão, é de salientar que foram detectadas necessidades em grandes áreas, tais como: qualidade e quantidade de trabalho da Técnica de Formação responsável pela gestão dos cursos a decorrer no pólo; absentismo excessivo dos formandos e a baixa motivação dos mesmos, e por último, a adequação do espaço para a continuação de um bom processo formativo para os jovens.

Na Tabela 6 são explicados de forma mais aprofundada os diferentes problemas detectados e sobre os quais recaiu a nossa intervenção.

Tabela 6: Problemas e causas prováveis.

Problemas	Causas Prováveis
Técnica Superior com excesso de funções.	Dificuldade financeira do SISEP em contratar mais técnicos especializados neste tipo de público, dificultando toda a execução das tarefas da única Técnica existente no pólo de formação de Faro.
Absentismo excessivo e comportamentos desviantes dos formandos em horário de formação.	Na sua maioria, o público dos cursos CEF desistiu ou foi expulso do escola que lhes proporcionava um ensino regular, porque apresentam carências afectivas e financeiras e sem objectivos de vida futura, por vezes devido aos problemas sócio-familiares. Verifica-se, por isso, um afastamento dos Encarregados de Educação no acompanhamento escolar dos jovens.
Baixa motivação dos formandos para a frequência dos cursos.	
Espaço pequeno para o bom funcionamento de todo o processo que envolve a formação.	Dificuldade na procura de um espaço com baixo custo e maior número de salas para a concretização de um pólo de formação em Faro.

3.2. ÁRVORE DE PROBLEMAS

De forma a clarificar a enunciação dos problemas anteriormente referidos, considerámos pertinente apresentar uma árvore de problemas (Fig.2), através da qual foi nossa intenção perceber um pouco melhor eventuais relações de causalidade entre os diversos problemas, com base numa análise das causas e dos efeitos.

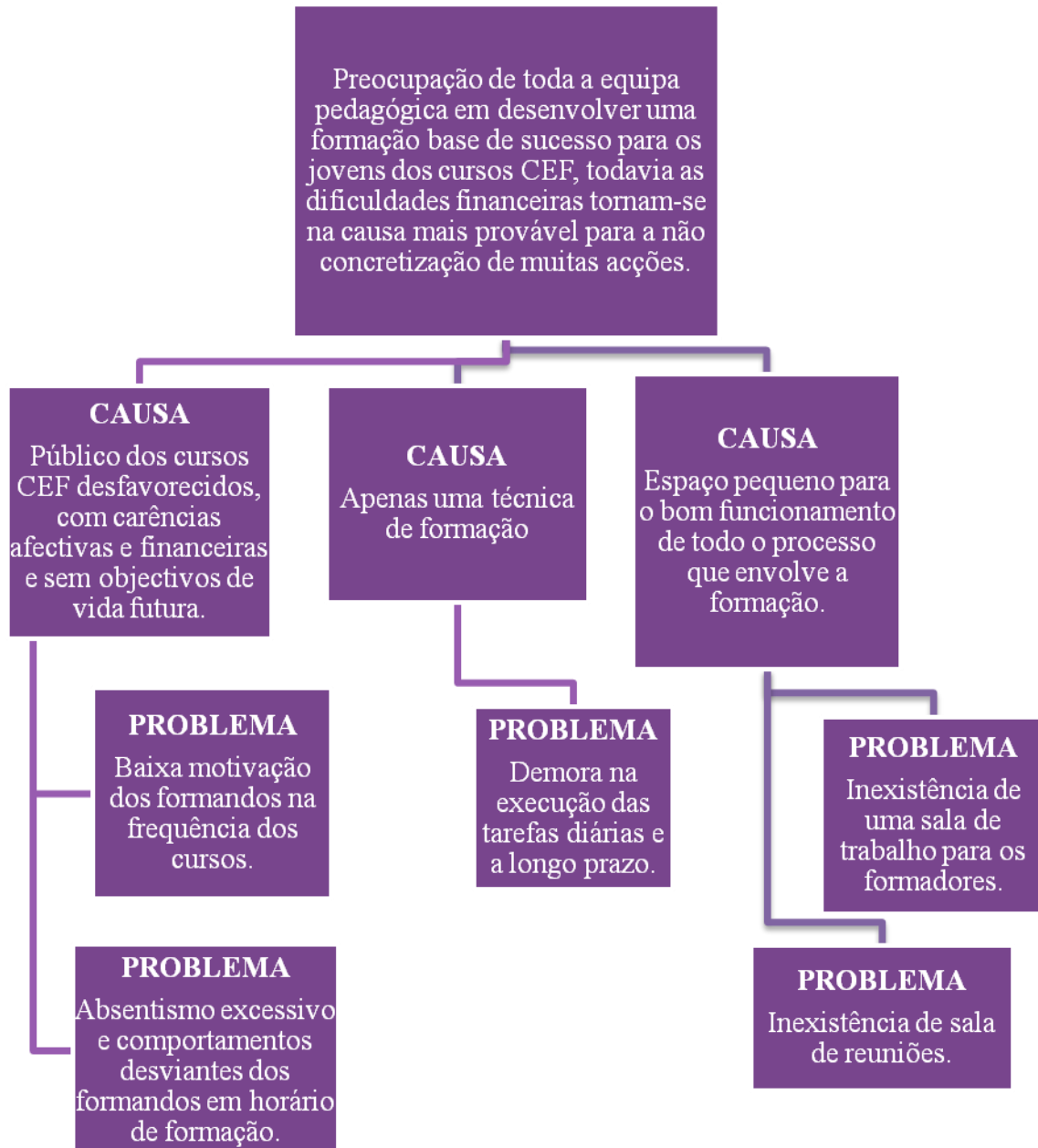


Figura 2: Árvore de Problemas.

4. DEFINIÇÃO DO CAMPO DE INTERVENÇÃO NO ÂMBITO DO ESTÁGIO

De uma forma sucinta o papel/função de um técnico de formação passa pelo acompanhamento aos formandos e formadores, ao nível pessoal e pedagógico.

Tendo em conta as competências que caracterizam as funções de um técnico de formação, bem como o enquadramento da organização, foram consideradas as seguintes tarefas:

- Verificar o cronograma da acção, para que não haja falhas nos horários;
- Preparar reuniões mensais com os formadores, de modo a poder colmatar algumas lacunas ou dificuldades sentidas pelos mesmos;
- Verificar, no acompanhamento aos formandos, as dificuldades que os mesmos tenham, para que se possa encontrar possíveis situações/resoluções;
- Verificar regularmente os dossiers técnico-pedagógicos;
- Recrutar formadores com o apoio do coordenador pedagógico local;
- Contactar instituições locais que acompanham os formandos (Escola Segura, Segurança Social, Comissão de Protecção de Crianças e Jovens, entre outros) e estabelecer parcerias locais para workshops ou outras actividades com os formandos;
- Acompanhar a implementação do procedimento de recuperação pedagógica de faltas mensal;
- Analisar as notas de ocorrência e dar a conhecer ao Coordenador Pedagógico Local, com possíveis sugestões de melhorias, aguardando a sua autorização para a concretização das mesmas;
- Garantir a gestão do cumprimento de normas por parte dos formadores e dos formandos;
- Gerir adequadamente espaços e equipamentos necessários à formação;
- Estabelecer protocolos para permitir a realização dos estágios dos formandos;
- Elaborar e organizar todo o procedimento para a realização da Prova de Avaliação Final (PAF).

De acordo com Cardim (2009) e no âmbito das cinco etapas da gestão da formação (diagnóstico, planeamento, concepção, execução e avaliação) apenas nos foi possível aproveitar a concepção, a execução e a avaliação de cada curso, pois quando iniciámos a nossa intervenção no SISEP já os três cursos CEF para jovens haviam iniciado.

5. DEFINIÇÃO DOS OBJECTIVOS GERAIS/ ESPECÍFICOS

O trabalho desenvolvido neste estágio enquadra-se, essencialmente, no âmbito da área da Gestão e Administração da Formação Profissional no Sindicato dos Profissionais de Seguros de Portugal, mais concretamente, no contexto da gestão de processos formativos no pólo de formação de Faro.

De referir que o SISEP dispõe, actualmente, de um corpo técnico permanente constituído por técnicos de formação e um grupo de consultores especializados nas diversas áreas temáticas que apoiam os cursos e são responsáveis pela actualização permanente dos suportes pedagógicos em funcionamento, e ainda pelo desenvolvimento de novos projectos de formação.

O SISEP não só concebe e planeia os projectos de formação, como é também responsável pela promoção, execução, coordenação e acompanhamento das acções de formação que se realizam no país.

De destacar como elementos do campo de intervenção no pólo de formação do SISEP, em Faro: um coordenador pedagógico, uma técnica de formação e uma telefonista, sendo de referir a vasta lista de formadores externos ao SISEP e os formandos activos nos cursos em funcionamento.

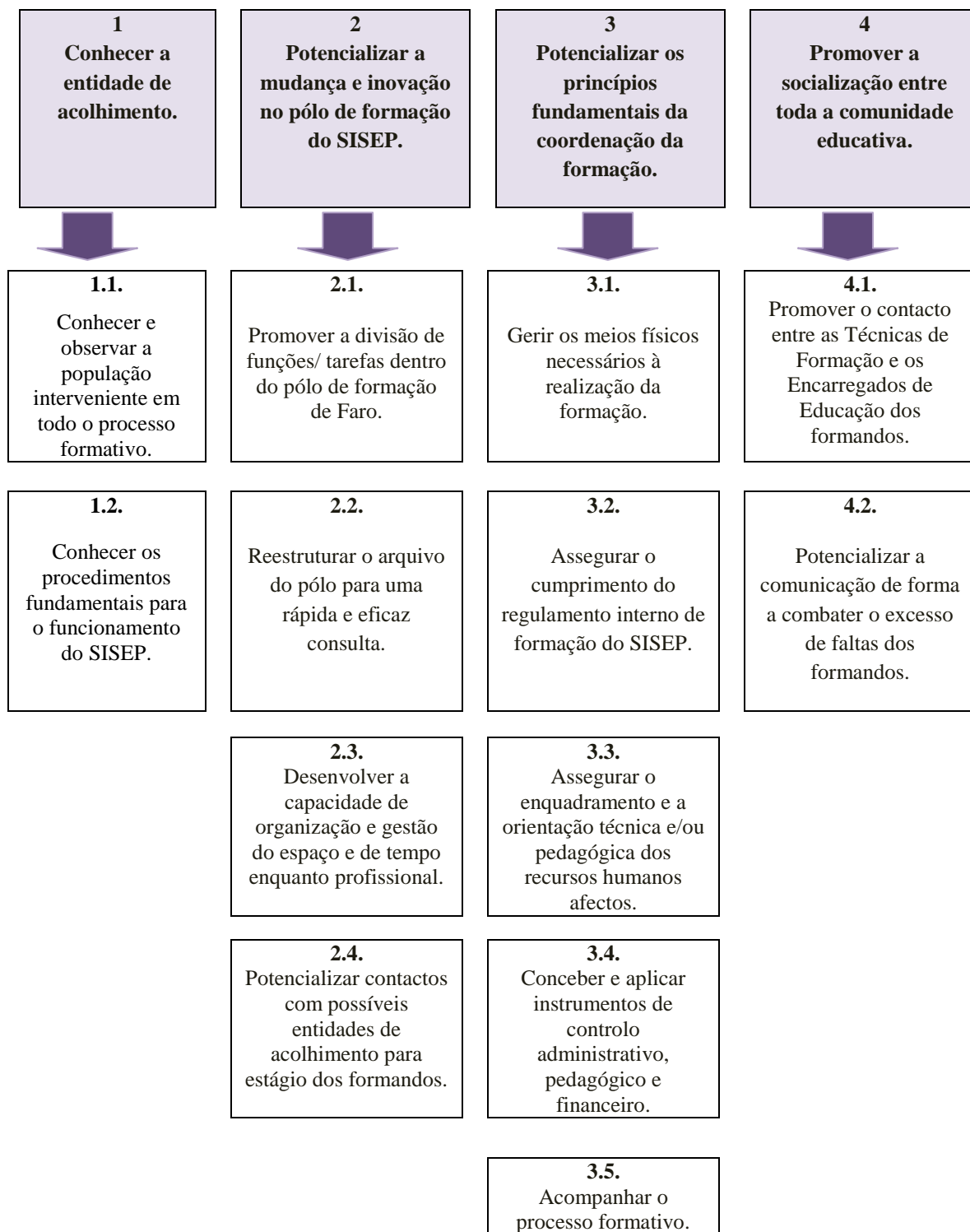
Em cada região onde as acções de formação se realizam, são também mobilizados efectivos contratados pelo SISEP, que garantam uma boa gestão da formação e a correspondente qualidade técnico-pedagógica. Estes técnicos têm como principais responsabilidades a intervenção nas vertentes de sensibilização, concepção e preparação, avaliação e gestão da formação e, ainda, intervenção no apoio logístico das acções de formação, nomeadamente no domínio de recepção/atendimento, tratamento documental, secretariado, equipamento e outros recursos materiais.

Um pólo de formação apresenta uma determinada organização e características. Assim, sendo alvo de intervenção por uma pessoa exterior ao SISEP, a nossa actuação deve ser planificada tendo em conta os objectivos institucionais.

Importa referir que esta informação foi obtida através de conversas informais junto dos vários elementos do campo de intervenção, acima identificados.

Na Figura 2 encontram-se os objectivos gerais e específicos elaborados como base para a nossa intervenção no SISEP.

Figura 2: Objectivos gerais e específicos.



A figura acima clarifica os nossos objectivos gerais em consonância com os objectivos específicos, sendo de referir que temos como um dos objectivos gerais “conhecer a

entidade de acolhimento”, com o intuito de identificar os procedimentos diários no pólo e conhecer as características da população.

Com o segundo objectivo, “potencializar a mudança e inovação no pólo de formação do SISEP”, pretendemos minimizar um dos problemas inicialmente identificados, o qual se refere ao excesso de funções da técnica de formação, permitindo, assim, a mudança na estrutura dos recursos humanos. Com este objectivo ambicionamos criar uma dinâmica de inovação na entidade, organizando algumas tarefas nesse sentido.

Outro objectivo geral por nós idealizado foi “potencializar os princípios fundamentais da coordenação da formação”. Com este objectivo foi nossa intenção conhecer e executar todas as tarefas resultantes da gestão e administração da formação no pólo de formação do SISEP.

Por último, quisemos “promover a socialização entre toda a comunidade educativa”. Este procedimento permitiu-nos potencializar a comunicação como um processo indispensável para garantir que todos os formandos terminassem o curso que frequentavam e não desistissem devido ao absentismo observado ou existente.

A partir dos objectivos específicos referidos anteriormente, foi planeado um conjunto de tarefas realizadas no âmbito do estágio, que passamos a descrever – por uma questão de organização, as tarefas encontram-se agrupadas por objectivo geral.

Tabela 8: Objectivo geral 1 - conhecer a entidade de acolhimento.

Objectivos Específicos	TAREFAS REALIZADAS
1.1. Conhecer e observar a população interveniente em todo o processo formativo.	<u>T.1.</u> Preparar e participar numa reunião de apresentação da estagiária à comunidade formativa
	<u>T.2.</u> Através de conversas informais diariamente pretendeu-se conhecer a história de vida de cada um dos formandos, no sentido de perceber algumas lacunas no processo de ensino-aprendizagem dos mesmos.
1.2. Conhecer os procedimentos fundamentais para o funcionamento do SISEP.	<u>T.3.</u> Observar e conhecer as normas e tarefas de trabalho necessárias para o bom desenvolvimento das funções da estagiária.
	<u>T.4.</u> Conhecer a rotina diária no pólo de formação.

Tabela 9: Objectivo geral 2 - Potencializar a mudança e inovação no pólo de formação do SISEP.

Objectivos Específicos	TAREFAS REALIZADAS
2.1. Promover a divisão de funções/ tarefas dentro do pólo de formação de Faro.	<u>T.5.</u> A equipa Técnico-Pedagógica reuniu-se e em conjunto foram efectuadas as divisões de tarefas, para uma melhoria no funcionamento do pólo de formação.
2.2. Reestruturar o arquivo do pólo para uma rápida e eficaz consulta.	<u>T.6.</u> Considerámos importante reestruturar e organizar o arquivo, de forma a garantir um espaço agradável e organizado de consulta.
2.3. Desenvolver a capacidade de organização e gestão do espaço e de tempo enquanto profissional.	<u>T.7.</u> Organizar toda a informação recolhida sobre as nossas funções, com o intuito de identificar quais as responsabilidades semanais e mensais.
	<u>T.8.</u> Identificar a sala que corresponde a cada curso em desenvolvimento no pólo, uma vez que cada curso desenvolve-se sempre na mesma sala, havendo mudanças apenas para os módulos de informática, os quais tem uma sala específica.
2.4. Potencializar contactos com possíveis entidades de acolhimento para estágio dos formandos.	<u>T.9.</u> De forma a garantir estágio a todos os formandos foi realizada uma pesquisa para elaborar uma listagem de possíveis entidades de acolhimento dos formandos para término do curso.
	<u>T.10.</u> Após a listagem procedemos aos respectivos contactos, com o intuito de encontrar alguma entidade que aceitasse acolher pelo menos um dos nossos formandos para estágio.
	<u>T.11.</u> Foram marcadas reuniões de esclarecimento para apresentação do curso e dos objectivos do estágio com as entidades.

Tabela 10: Objectivo geral 3 – Potencializar os princípios fundamentais da coordenação da formação.

Objectivos Específicos	TAREFAS REALIZADAS
3.1. Gerir os meios físicos necessários à realização da formação.	<u>T.12.</u> Verificar diariamente as condições climatéricas das salas, a higiene e o material pedido anteriormente pelo formador para execução da formação (videoprojector, televisão e leitor de DVD, leitor de CD, entre outros).
3.2. Assegurar o cumprimento do regulamento interno de formação do SISEP.	<u>T.13.</u> Elaborar contratos dos formandos.
	<u>T.14.</u> Elaborar contratos dos formadores.
	<u>T.15.</u> Reunir todo o material pedagógico entregue pelos formadores.
	<u>T.16.</u> Assegurar o conhecimento do Regulamento Interno pelos formandos e formadores.
3.3. Assegurar o enquadramento e a orientação técnica e/ou pedagógica dos recursos humanos afectos.	<u>T.18.</u> Concretizar a articulação entre a equipa técnico-pedagógica e os grupos de formação, assim como entre estes e a entidade formadora.
	<u>T.19.</u> Analisar todas as sugestões/reclamações propostas por todos os intervenientes na acção, no sentido de adquirir uma filosofia de melhoria contínua.
3.4. Conceber e aplicar instrumentos de controlo administrativo, pedagógico e financeiro.	<u>T.20.</u> Aceder à ferramenta informática <i>GestForm</i> ®, reconhecendo e utilizando os seus campos e funções, a partir do contacto directo com este software, conseguindo realizar todas as tarefas inerentes à gestão da formação.
	<u>T.21.</u> Conhecer o regulamento de recuperação pedagógica de faltas e aplicar as suas determinações (anexo 2).
	<u>T.22.</u> Compreender e saber explicar o objectivo do procedimento de recuperação pedagógica de faltas aos

	<p>formandos, sempre que estes colocavam dúvidas/questões sobre este processo.</p>
	<p><u>T.23.</u> Aquando a realização de fichas ou trabalhos para recuperação das faltas dadas pelos formandos, procedia-se ao preenchimento de um documento de registo de recuperação (exemplo no anexo 3).</p>
	<p><u>T.24.</u> Inicialmente foi-nos dado a conhecer o modo de preparação e organização dos Dossiers Técnico Pedagógicos, os quais contem toda a informação inerente ao processo formativo decorrente.</p>
	<p><u>T.25.</u> Após cada momento de avaliação em cada curso foram elaboradas convocatórias e as respectivas actas das reuniões dedicadas à avaliação de cada formandos.</p>
	<p><u>T.26.</u> Forma elaboradas declarações, aquando a necessidade de entrega ou envio das mesmas, devido ao excesso de faltas em casos específicos ou outras situações pertinentes.</p>
	<p><u>T.27.</u> Os horários da formação dos três cursos foram organizados, elaborados e introduzidos na base de dados semanalmente e de acordo com as disponibilidades apresentadas pelos formadores.</p>
	<p><u>T.28.</u> Mensalmente elaborava-se a listagem das despesas do pólo e preenchia-se os documentos necessários para a apresentação das mesmas ao departamento financeiro do SISEP.</p>
	<p><u>T.29.</u> Mensalmente efectuava-se os processamentos relativos às bolsas dos formandos.</p>
	<p><u>T.30.</u> Mensalmente eram elaborados os processamentos relativos ao valor/hora dos formadores, face o número de horas dadas pelos mesmos.</p>
	<p><u>T.31.</u> Aquando a verificação de diferenças nos processos dos formandos ou dos formadores procedia-se à sua actualização.</p>
	<p><u>T.32.</u> Foram aplicados questionários aos formandos e aos formadores no final de cada acção, com o intuito de conhecer a avaliação que os mesmos fazem do processo formativo.</p>
	<p><u>T.33.</u> Preparação, acompanhamento e execução da Prova de Avaliação Final para os formandos de cada curso.</p>

3.5. Acompanhar o processo formativo.	<u>T.34.</u> Verificar as necessidades sentidas e relatadas pelos formadores.
	<u>T.35.</u> Identificar os recursos pedagógicos utilizados pelos formadores, a fim de verificar se vai ao encontro dos objectivos iniciais da formação.
	<u>T.36.</u> Considerou-se pertinente assegurar o processo de ensino-aprendizagem dos formandos aquando a falta de algum formador, organizando nesses momentos a realização de fichas de trabalho em grupo para troca de ideias/conhecimentos.

Tabela 11: Objectivo geral 4 – Promover a socialização entre toda a comunidade educativa.

Objectivos Específicos	TAREFAS REALIZADAS
4.1. Promover o contacto entre as Técnicas de Formação e os Encarregados de Educação dos formandos.	<u>T.37.</u> No início da nossa intervenção procedemos à apresentação aos encarregados de educação, através do contacto telefónico, de forma a dar a conhecer os nossos objectivos.
4.2. Potencializar a comunicação de forma a combater o excesso de faltas dos formandos.	<u>T.38.</u> Telefonar ao Encarregado de Educação quando o respectivo educando faltava, aconselhando sempre a dirigir-se ao pólo para uma conversa presencial sobre a questão.
	<u>T.39.</u> Em conjunto com os encarregados de educação foram criadas soluções/regras para evitar que o seu educando faltasse.
	<u>T.40.</u> Controlar as presenças dos formandos e monitorizar a satisfação dos mesmos, transmitindo essa informação ao Coordenador do pólo de formação.

6. AVALIAÇÃO DO ESTÁGIO, VIABILIDADE E CONTROLO DE QUALIDADE

A avaliação é uma etapa fundamental de um projecto de intervenção. Tem como objectivo principal uma melhoria da intervenção, sendo entendida, segundo Guerra (2002), “como um processo de aprendizagem, tratando-se de um instrumento de reflexão e de racionalização face a contextos e resultados da acção” (p.187). Ainda na perspectiva desta autora, a avaliação é “um conjunto de procedimentos para julgar os méritos de um programa e fornecer uma informação sobre os seus fins, as suas expectativas, os seus resultados previstos e imprevistos e os seus impactos” (p.186), ou seja, numa perspectiva geral a avaliação poderá ser entendida com a reflexão e medição dos resultados finais da intervenção.

Para Ander-Egg e Idáñez (1999) “os indicadores de avaliação são instrumentos que permitem comprovar, empiricamente e com certa objectividade, a progressão face às metas propostas. Se carecemos deles, toda a avaliação séria a que nos proponhamos será quase inútil, ou pouco viável” (p.63).

Por sua vez, para Kosecoff e Fink (1982), a avaliação é “um conjunto de procedimentos para julgar os méritos de um programa e fornecer uma informação sobre os seus fins, as suas expectativas, os seus resultados previstos e imprevistos, o seu impacto e os seus custos” (p. 15).

Finalmente, Aguillar e Ander-Egg (1992) procuraram uma definição capaz de compilar os principais traços da avaliação enquanto processo sistemático de valoração ou juízo sobre um programa ou um conjunto de actividades. Para os autores “a avaliação é uma forma de investigação social aplicada, sistemática, planificada e dirigida; encaminhada para identificar, obter e proporcionar de maneira válida e fiável dados e informação suficiente e relevante para apoiar um juízo acerca do mérito e valor das diferentes componentes de um programa (tanto na fase de diagnóstico, programação ou execução), ou de um conjunto de actividades específicas que se realizam, tenham realizado ou realizarão, com o propósito de produzir efeitos e resultados concretos; comprovando a extensão e o grau em que os ditos resultados se tenham dado, de forma tal que sirva de base ou guia para uma tomada de decisão racional e inteligente entre cursos de acção, ou para solucionar problemas e promover o conhecimento e a compreensão dos factores associados ao êxito ou fracasso dos seus resultados” (p.18).

Em relação à modalidade de organização da avaliação da nossa intervenção, optámos por combinar uma auto-avaliação com uma avaliação interna que, de acordo com Guerra (2002), “é realizada pela mesma equipa que a executa, dentro da organização, mas com distanciamento de quem executa”, isto é, “a avaliação interna é executada por pessoas que integram as organizações ou grupos avaliados e/ou estreitamente associadas à acção que é objecto do processo avaliativo” (p.176). Neste sentido, destacamos a perspectiva de Girardot (1992), quando refere que “a auto-avaliação é uma reflexão organizada no seio da equipa que anima uma acção de integração económica e social, para melhorar a sua eficácia. Esta reflexão funda-se normalmente sobre a comparação periódica das realizações e das previsões, dos resultados aos objectivos” (p.3).

Considera-se pertinente referir que o âmbito de incidência, de acordo com Guerra (2002), corresponde a uma avaliação por objectivos, sendo através desta que se avalia os objectivos atingidos na intervenção. Assim, passaremos a descrever todo o processo de avaliação, nomeadamente, a temporalidade, os instrumentos de verificação da avaliação e, por último, apresentam-se os modelos da avaliação no que respeita aos critérios definidos para a avaliação das tarefas realizadas face à concretização dos objectivos inicialmente propostos.

6.1. TEMPORALIDADE DA AVALIAÇÃO

No que se refere à avaliação do estágio, foi realizada uma avaliação interna através de conversas informais com os responsáveis pela equipa pedagógica do SISEP. Esta avaliação passou por duas fases, de acordo com a sua temporalidade. Assim, foi produzida uma avaliação de diagnóstico, ou *ex-ante*, que permitiu obter resultados que comprovassem a viabilidade da nossa intervenção.

Destacamos neste âmbito a perspectiva de Aguillar e Ander-Egg (1992), ao afirmarem que a avaliação interna, quando aplicada no início do processo de intervenção, se define como uma avaliação *ex-ante*, igualmente designada por avaliação de diagnóstico (Beaudoin, Lefrançois & Ouellet, 1986), a qual permite desenhar o inventário das necessidades, dos beneficiários e dos recursos disponíveis. É um tipo de avaliação essencialmente descritivo e de planificação.

Por outro lado, foi realizada uma avaliação *ex-post*, com o intuito de verificar junto da equipa pedagógica se a nossa metodologia de trabalho foi coerente, responsável e de

qualidade, permitindo uma melhoria na missão do pólo de formação do SISEP. A avaliação *ex-post* (Aguillar e Ander-Egg, 1992), ou sumativa (Beaudoin et al., 1986), é aplicada no fim de um programa ou após a sua conclusão. Tem como objectivo fundamental estabelecer se uma acção produziu os resultados ou efeitos esperados. Assim, e de forma a completar o nosso processo de avaliação, passamos a apresentar os instrumentos utilizados para as diferentes fases da avaliação mencionadas.

6.2. INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO

De forma a avaliar a qualidade e a forma de concretização das tarefas realizadas, foram construídos alguns instrumentos utilizados como fonte de verificação na avaliação do estágio, que passamos a apresentar.

Análise documental: relatórios internos e actas de reuniões do SISEP

Foram construídos/elaborados relatórios de actividades e de formação, que serviram de auxílio ao cálculo dos impactos de cada actividade/formação no departamento de formação profissional do SISEP. Aquando da realização de uma reunião mensal, ou da avaliação dos formandos, foram elaboradas convocatórias e actas das reuniões que, por motivos internos do SISEP, nos é impossível compilar e reportar as informações para o presente trabalho. Todavia, consideramos como um instrumento de avaliação, uma vez que foi através das actas que pudemos verificar o número de reuniões realizadas face o número previsto, indicador que considerámos pertinente. Estes instrumentos foram considerados como meios para a nossa reflexão no que concerne à avaliação da nossa prestação no SISEP, bem como a avaliação deste enquanto pólo de formação.

Observação participante

Este tipo de observação define-se, de acordo Gil (1999), “como a técnica pela qual se chega ao conhecimento da vida de um grupo a partir do interior dele mesmo” (p.113). A observação participante permitiu o acesso a dados e situações que o SISEP considera de domínio privado, nomeadamente, o conhecimento da rotina diária do pólo de formação e das tarefas administrativas e burocráticas internas e inerentes a todo o processo formativo. Este instrumento ajudou-nos numa fase inicial na construção do diagnóstico de necessidades e, posteriormente, na elaboração de uma reflexão avaliativa da nossa prestação e das condições físicas e humanas do pólo de formação.

Fonte Estatística: dados estatísticos do SISEP e mapas estatísticos da Gestform®

No final de cada curso desenvolvido no SISEP são elaboradas estatísticas, de forma a conhecer o número de formandos inicialmente inscritos e que ingressaram no curso, face o número de formandos que finalizaram o curso de formação com sucesso. Mensalmente, com a elaboração dos processamentos das bolsas dos formandos e das contagens de valor/hora dos formadores, pudemos retirar da base de dados mapas com os valores individuais e totais por mês a pagar. Foi ainda possível aceder, a partir da *Gestform*, aos mapas de faltas dos formandos e aos mapas de volume da formação até ao mês em questão. Estes mapas de faltas permitem aos formadores uma fácil identificação dos formandos que faltaram durante o respectivo mês, para que sejam preparados os trabalhos de recuperação dos conteúdos programáticos ministrados no total de horas em que os formandos faltaram.

Inquérito por Questionário ao Coordenador Pedagógico, à Técnica de Formação e a dez formadores.

Foram aplicados questionários ao coordenador do pólo de formação de Faro, à Técnica de Formação e a dez formadores escolhidos ao acaso, com vista a conhecer as suas percepções sobre as tarefas por nós realizadas. Os questionários foram aplicados no final do estágio, tendo como objectivo avaliar o desempenho e qualidade das tarefas realizadas, bem como o comportamento pessoal e profissional.

Segundo Quivy e Campenhoudt (2005) “o inquérito por questionário consiste em colocar um conjunto de inquiridos, geralmente representativo de uma população, uma série de perguntas relativas à sua situação social, profissional ou familiar, às suas opiniões, à sua atitude em relação a opções ou a questões humanas e sociais, às suas expectativas, ao seu nível de conhecimentos ou de consciência de um acontecimento ou de problema, ou ainda sobre um qualquer ponto que interesse os investigadores.” (p.188).

Relativamente à construção dos questionários, teve-se em atenção a população a quem ia ser aplicado, bem como as suas características particulares, não descurando da necessidade de “garantir que as questões tenham o mesmo significado para todos, que

os diferentes aspectos da questão tenham sido bem abordados, etc.” (Ghiglione e Matalon, 2001, p.105).

Para Hill e Hill (2009) “as escalas de medida das respostas são muito importantes porque põem constrangimentos sobre os métodos disponíveis para analisar os dados” (p.83). Neste sentido, a versão final do questionário (Anexo 4) incluía quatro questões fechadas de auto-resposta numa escala tipo *likert* (1-5), em que 1 corresponde a muito insuficiente, 2 a insuficiente, 3 a suficiente, 4 a bom e 5 a muito bom. Para Bell (2004), esta é uma escala social que permite medir a opinião dos inquiridos. Estas questões versavam sobre o desempenho e execução das tarefas e numa breve avaliação do nosso comportamento profissional e pessoal.

O questionário incluía, ainda, uma questão medida numa escala nominal em que o inquirido indicava a sua função na equipa pedagógica.

De referir ainda que, no final do instrumento, foi incluída uma questão de resposta aberta, para que os inquiridos fizessem uma apreciação global da nossa intervenção no SISEP.

O tratamento dos dados recolhidos dos questionários foi realizado quantitativamente através do cálculo de percentagens. Para este fim foi utilizado o programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versão 17.0.

6.3. MODELO DE AVALIAÇÃO DAS TAREFAS REALIZADAS

A avaliação depende da capacidade para encontrar indicadores que meçam o processo e os resultados da avaliação. Nesse sentido, passamos a referir os critérios de avaliação utilizados, nomeadamente, a adequação, a pertinência, a eficácia e a eficiência.

Para Guerra (2002) a adequação permite a apreciação da intervenção, ou seja, possibilita verificar, no nosso caso em concreto, se a nossa intervenção numa determinada tarefa se adequa ao contexto do problema ou situação inicialmente identificada. Para esta autora a pertinência remete para o facto de a intervenção ser justificável no contexto das políticas e estratégias do SISEP.

Em relação à eficácia permite “comparar programas ou testar novas formas de intervenção, sendo de verificar em termos de objectivos, se os mesmos conduziram à satisfação das necessidades” (Guerra, 2002, p.198). Por último, a eficiência apela à

verificação dos resultados face os recursos utilizados e à sua satisfação na concretização e identificação dos mesmos.

Apresenta-se de seguida a base da nossa avaliação, tendo em conta os critérios, os indicadores de avaliação e as fontes de verificação utilizadas. Para facilitar a leitura de todos os procedimentos, optámos por agrupar tarefas semelhantes, correspondentes aos respectivos objectivos específicos.

Para o objectivo específico **“conhecer e observar a população interveniente em todo o processo formativo”** foram realizadas duas tarefas.

Com a avaliação da tarefa preparar e participar numa reunião de apresentação da estagiária à comunidade formativa (T.1) pretendemos verificar se o número de participantes na reunião de apresentação correspondia ao número previsto de participantes, nomeadamente, todos os formadores e formandos e a equipa técnica do pólo de formação. Pudemos constatar, de acordo com a elaboração da acta da reunião, que o número de participantes superou as expectativas, sendo de salientar que o grau de satisfação face os comentários dos participantes na nossa integração foi bastante positivo.

A tarefa 2 (T.2.), que consistiu em conversas informais diárias com os formandos, possibilitou-nos conhecer a história de vida dos formandos, com a qual pretendemos avaliar se todos os formandos permitiram a nossa aproximação na tentativa de socialização com os mesmos. Com a realização desta tarefa deparámo-nos com um público com elevadas carências em vários níveis, nomeadamente, afectivo, financeiro, cultural e social, o que corrobora a nossa percepção inicial. Verificámos, também, como já havíamos referido no ponto 1 deste relatório, que o público com que nos deparámos apresenta comportamentos desviantes, considerados de risco, destacando o excessivo consumo de estupefacientes nos intervalos das sessões, bem como fora do horário das mesmas. Destacamos, ainda, que alguns deles são oriundos de famílias monoparentais, de um modo geral desfavorecidas nos planos culturais e económico.

Podemos observar na Tabela 12 os critérios e indicadores utilizados como modelo de avaliação das duas primeiras tarefas.

Tabela 12: Modelo de Avaliação das tarefas realizadas.

Designação da tarefa	Critérios de Avaliação	Indicadores de resultados / Impactos	Fontes de verificação
T.1.	Eficácia	N.º efectivo de participantes na reunião/ n.º previsto de participantes na reunião	Acta da Reunião
	Satisfação	Qual a satisfação da equipa pedagógica na realização da tarefa?	Observação e conversas informais
T.2.	Equidade	Nº de formandos / n.º de formandos que permitiram a aproximação estagiária-formando	Observação e Conversas informais
	Satisfação	Qual a satisfação dos formandos na realização da tarefa?	
	Eficiência	Objectivos atingidos / recursos utilizados	

Para o objectivo específico “**conhecer os procedimentos fundamentais para o funcionamento do SISEP**” foram realizadas duas tarefas.

A tarefa 3 (T.3.) consistiu em observar e conhecer as normas e tarefas de trabalho necessárias para o bom funcionamento das funções enquanto estagiária.

Posteriormente, no âmbito da tarefa 4 (T.4.), foi possível conhecer a rotina diária no pólo de formação, bem como toda a legislação e regulamentos.

Com a realização das duas tarefas anteriormente referidas pretendemos avaliar se o público-alvo que participou nas tarefas correspondeu às expectativas inicialmente previstas, no sentido em que pretendíamos verificar se todo o público participou como estava previsto.

Pudemos constatar que fomos bem recebidas por toda a comunidade educativa e que tiveram todos uma atitude positiva na participação das tarefas acima referidas.

A Tabela 13 refere-se aos critérios e indicadores utilizados como modelo de avaliação das tarefas.

Tabela 13: Modelo de Avaliação das tarefas realizadas.

Designação da tarefa	Critérios de Avaliação	Indicadores de resultados / Impactos	Fontes de verificação
T.3. T.4.	Eficácia	Público-alvo atingido / público previsto	Observação e Questionário
	Eficiência	Objectivos atingidos / recursos utilizados	
	Pertinência	Esta tarefa é justificável no contexto das políticas e estratégias do SISEP?	Regulamento Interno e outros documentos internos.
	Adequação	O conceito social e formativo do SISEP adequa-se ao contexto da nossa intervenção?	Observação

Para o objectivo específico **“promover a divisão de funções/tarefas dentro do pólo de formação de Faro”** foi realizada uma tarefa (T.5.) que consistiu numa reunião com a equipa técnico-pedagógica, para que em conjunto se definisse algumas regras no que concerne à concretização de todas as tarefas que envolvem o processo formativo.

Pretendemos com esta tarefa verificar se a equipa pedagógica aceitava uma nova divisão das tarefas, com o intuito de melhorar o funcionamento da entidade e de responder com alguma rapidez aos imprevistos.

Assim, ficou definido que as Técnicas de Formação ficariam responsáveis pela gestão, administração e acompanhamento de formandos e formadores dos respectivos cursos, a administrativa ficaria responsável pelo economato e pela gestão do mesmo, pelo atendimento ao público exterior e atendimento telefónico. Os formadores ficariam responsáveis em motivar os formandos para diminuir o absentismo e reflectir sobre a criação de um processo formativo mais inovador, utilizando os diversos materiais pedagógicos.

De acordo com a análise da acta da reunião e com base nos dados da observação, refira-se que todos mostraram interesse na melhoria da gestão da formação e revelaram ideias inovadoras.

Podemos observar na Tabela 14 os critérios e indicadores utilizados como modelo de avaliação da tarefa.

Tabela 14 - Modelo de Avaliação das tarefas realizadas

Designação da tarefa	Critérios de Avaliação	Indicadores de resultados / Impactos	Fontes de verificação
T.5.	Eficácia	N.º efectivo de participantes na reunião/ n.º de participantes na reunião previsto	Acta da Reunião e Relatórios Internos
	Eficiência	Objectivos alcançados / objectivos previstos	
	Equidade	Distribuição das tarefas diárias e mensais pela equipa pedagógica.	
	Satisfação	Qual a satisfação da equipa pedagógica face a distribuição?	Observação

Para o objectivo específico “**reestruturar o arquivo do pólo para uma rápida e eficaz consulta**”, foi organizado o espaço de forma a possibilitar uma rápida consulta da bibliografia existente e foi também aproveitado o espaço para armazenamento do material (bolas, cordas, coletes, marcadores para o campo, entre outros) para as sessões de Educação Física e do material de escritório existente.

Neste âmbito, foram colocados por ordem de execução os dossiers técnico-pedagógicos e num outro espaço do arquivo foram dispostos os livros existentes. Foram, ainda, organizados todos os materiais de escritório e de desporto.

A reestruturação do arquivo do pólo permitiu verificar se esta tarefa (T.6.) contribuiu para uma rápida e eficaz consulta dos materiais pedagógicos e para adequação do espaço existente. De facto, pudemos aferir um resultado positivo através das opiniões e da observação das reacções da equipa pedagógica face à realização desta tarefa.

Podemos observar na Tabela 15 os critérios e indicadores utilizados como modelo de avaliação da tarefa.

Tabela 15 - Modelo de Avaliação das tarefas realizadas

Designação da tarefa	Critérios de Avaliação	Indicadores de resultados / Impactos	Fontes de verificação
T.6.	Eficácia	Tarefa realizada / tarefa programada	Observação
	Eficiência	Objectivo alcançado / recursos utilizados	
	Satisfação	Qual a satisfação da equipa pedagógica face à nova estrutura do arquivo?	Questionário

Para o objectivo específico “**desenvolver a capacidade de organização e gestão do espaço e de tempo enquanto profissional**” foram realizadas duas tarefas.

A tarefa (T.7.) consistiu em elaborar uma check-list das tarefas diárias e semanais a realizar para nossa assimilação e compreensão do processo formativo em causa.

Com a tarefa (T.8.) pretendemos identificar cada curso e a sala de formação lhe destinada, para assim nos ser mais fácil a realização de todas as tarefas.

Estas tarefas permitiram avaliar se este objectivo foi alcançado. Neste âmbito, pretendemos também verificar qual o grau de satisfação da equipa pedagógica com a realização destas tarefas.

Estas tarefas resultaram de forma eficaz e houve uma ajuda de toda a equipa pedagógica em nos informar da forma como todo o processo se desenvolvia diária e semanalmente.

Podemos observar na Tabela 16 os critérios e indicadores utilizados como modelo de avaliação da tarefa.

Tabela 16: Modelo de Avaliação das tarefas realizadas.

Designação da tarefa	CrITÉrios de Avaliação	Indicadores de resultados / Impactos	Fontes de verificação
T.7. T.8.	Eficácia	Tarefa realizada / tarefa programada x 100	Observação
	Eficiência	Objectivo alcançado / recursos utilizados	
	Satisfação	Qual a satisfação da equipa pedagógica na organização do espaço?	

Foram realizadas três tarefas (9, 10 e 11) no sentido de concretizar o objectivo específico “**potencializar contactos com possíveis entidades de acolhimento para o estágio dos formandos**”.

De forma a garantir estágio a todos os formandos, executámos uma primeira tarefa (T.9.), em conjunto com os formandos, que consistiu na realização de uma pesquisa na Internet e na lista telefónica, para elaborar uma listagem de possíveis entidades de acolhimento dos mesmos para término do curso. Salienta-se que esta tarefa permitiu aos formandos o contacto com o mercado de trabalho e a experiência da procura activa de emprego.

Após a listagem procedemos aos respectivos contactos (T.10.), com o intuito de encontrar alguma entidade que aceitasse acolher pelo menos um dos nossos formandos para estágio. Destacamos o facto de alguns formandos terem tomado a iniciativa de eles próprios se deslocarem aos locais e falarem com os responsáveis, identificando-se e apresentando o curso e o que pretendiam com o estágio.

Numa fase posterior foram marcadas reuniões de esclarecimento e apresentação do curso e dos objectivos do estágio com as entidades que mostraram agrado pela proposta (T.11.). Toda a informação recolhida e apresentada foi reportada ao Coordenador de formação do pólo do SISEP.

Destacamos estas três tarefas pela positiva, uma vez que permitiram avaliar a eficácia das mesmas, sendo de ressaltar a satisfação e participação de todos os formandos na realização das tarefas.

Podemos observar na Tabela 17 os critérios e indicadores utilizados como modelo de avaliação da tarefa.

Tabela 17: Modelo de Avaliação das tarefas realizadas.

Designação da tarefa	Critérios de Avaliação	Indicadores de resultados / Impactos	Fontes de verificação
T.9. T.10. T.11.	Eficácia	Objectivo realizado / objectivo alcançado	Observação e Relatório Interno
	Eficiência	Objectivo alcançado /recursos utilizados	
	Pertinência	A tarefa é justificável no contexto em que se insere?	
	Satisfação	Qual a satisfação da equipa pedagógica na realização da tarefa?	

De forma a garantir a concretização do objectivo “**gerir os meios físicos necessários à realização da formação**”, realizámos uma tarefa (T.12.) que consistiu em verificar diariamente as condições climatéricas das salas, a higiene e o material pedido anteriormente pelo formador para a execução da formação (videoprojector, televisão e leitor de DVD, leitor de CD, entre outros).

Aferimos tratar-se de uma tarefa mais direccionada para o ambiente da formação e sua concretização, apoiando positivamente os formadores e acompanhando os progressos educativos dos formandos.

Com esta tarefa pretendemos verificar a sua eficácia durante a realização e os recursos utilizados para a concretização da mesma (tabela 18).

Tabela 18: Modelo de Avaliação das tarefas realizadas.

Designação da tarefa	CrITÉrios de Avaliação	Indicadores de resultados / Impactos	Fontes de verificação
T.12.	Eficácia	Objectivo realizado / objectivo previsto	Observação
	Eficiência	Objectivo alcançado /recursos utilizados	Relatório Interno – Sumários das sessões
	Satisfação	Qual a satisfação da comunidade educativa com a realização desta tarefa?	Observação e Questionários

Para o objectivo específico “**assegurar o cumprimento do regulamento interno de formação do SISEP**” concretizámos cinco tarefas distintas.

As duas primeiras tarefas (T.13. e T.14.) correspondiam à elaboração dos contratos dos formandos e dos formadores. Estas tarefas basearam-se em modelos já existentes e preparados pelo Departamento de Formação Profissional do SISEP.

Uma terceira tarefa (T.15.) consistiu na recolha de todo o material pedagógico entregue pelos formadores aos formandos, sendo um dos aspectos referidos no Regulamento Interno. Na sequência desta tarefa realizámos uma outra (T.16.) para assegurar o conhecimento e cumprimento do Regulamento Interno pelos formandos e formadores.

Com as tarefas 15 e 16 conseguimos atingir os objectivos previstos, pois, em conjunto com os formadores, e de acordo com as normas do Departamento de Formação Profissional do SISEP, tivemos sucesso na recolha de todo o material pedagógico solicitado aos mesmos.

Nesta lógica de trabalho importa referir a última tarefa (T.17.) respeitante ao objectivo específico, que consistiu em organizar os vários momentos de avaliação de acordo com o regulamento, sendo de referir que foi previamente definido pelo Departamento de Formação Profissional do SISEP que existiam quatro momentos de avaliação, os quais foram concretizados.

Para tal, verificámos se estas tarefas são justificáveis no contexto das políticas e estratégias da entidade, as quais se revelam de grande importância para todo o processo formativo (Tabela 19).

Tabela 19: Modelo de Avaliação das tarefas realizadas.

Designação da tarefa	CrITÉrios de Avaliação	Indicadores de resultados / Impactos	Fontes de verificação
T.13. T.14. T.15. T.16.	Pertinência	Esta tarefa é justificável no contexto das políticas e estratégias do SISEP?	Regulamento Interno e outros documentos internos.
	Eficácia	Objectivo realizado / objectivo previsto	Observação
	Eficiência	Objectivo alcançado /recursos utilizados	
	Eficácia	Objectivo realizado / objectivo previsto	Observação e Questionários.
	Satisfação	Qual a satisfação da comunidade educativa com a realização desta tarefa?	
T.17.	Pertinência	Esta tarefa é justificável no contexto das políticas e estratégias do SISEP?	Regulamento Interno e outros documentos internos.
	Eficácia	Objectivo realizado / objectivo previsto	Observação; Relatórios Internos e Acta das reuniões de avaliação
		Reuniões de avaliação realizadas / reuniões previstas	
	Satisfação	Qual a satisfação da comunidade educativa com a realização desta tarefa?	
Eficiência	Objectivo alcançado /recursos utilizados	Observação	

Para o objectivo específico “**assegurar o enquadramento e a orientação técnica e/ou pedagógica dos recursos humanos afectos**” foram realizadas duas tarefas. Com a realização da T.18. pretendemos concretizar a articulação entre a equipa técnico-pedagógica e os grupos de formação, assim como entre estes e a entidade formadora, sendo de destacar a T.19., uma vez que permitiu analisar todas as sugestões/reclamações propostas por todos os intervenientes na acção, no sentido de adquirir uma filosofia de melhoria contínua. Estas duas tarefas permitiram a observação do trabalho em equipa com o intuito de colmatar as lacunas verificadas no processo formativo.

Com esta tarefa pretendemos verificar a sua eficácia durante a realização e os recursos utilizados para a concretização da mesma (tabela 20).

Tabela 20: Modelo de Avaliação das tarefas realizadas.

Designação da tarefa	CrITÉrios de Avaliação	Indicadores de resultados / Impactos	Fontes de verificação
T.18. T.19.	Eficácia	Objectivo realizado / objectivo previsto	Observação, questionários e Relatório Interno
	Satisfação	Qual a satisfação da comunidade educativa com a realização desta tarefa?	
	Pertinência	Esta tarefa é justificável no contexto das políticas e estratégias do SISEP?	
	Eficiência	Objectivo alcançado /recursos utilizados	

No que se refere ao objectivo específico de “**conceber e aplicar instrumentos de controlo administrativo, pedagógico e financeiro**”, foram realizadas catorze tarefas (da 20 à 33),

Com a primeira tarefa (T.20.) foi nossa intenção aceder à ferramenta informática *GestForm®*, reconhecendo e utilizando os seus campos e funções, a partir do contacto directo com este software, no sentido de realizar todas as tarefas inerentes à gestão da formação.

A tarefa seguinte (T.21.) permitiu-nos conhecer o regulamento de recuperação pedagógica de faltas e aplicar as suas determinações (Anexo 2).

Com a terceira tarefa (T.22.) pretendemos compreender e explicitar o procedimento de recuperação pedagógica de faltas aos formandos, sempre que estes colocavam dúvidas/questões sobre este processo.

Aquando da realização de fichas ou trabalhos para recuperação das faltas dadas pelos formandos, procedia-se ao preenchimento de um documento de registo de recuperação (T.23.). Na continuação desta tarefa elaborámos um manual explicativo sobre os procedimentos a ter na recuperação pedagógica de faltas (Anexo 3), sendo de referir que este manual foi disponibilizado como exemplo explicativo de trabalho para todos os pólos de formação do SISEP.

Inicialmente, foi-nos dado a conhecer o modo de preparação e organização dos Dossiers Técnico-Pedagógicos, os quais contêm toda a informação inerente ao processo formativo. Estes dossiers constituem uma fonte de informação fundamental sobre o processo pedagógico, permitem estruturar e sistematizar tudo quanto ocorre durante a realização de um curso, orientando aqueles que os consultam. Por isso, devem obedecer a uma estrutura de organização que, para além de conter todos os dados necessários sobre as sessões de formação, formandos e formadores, facilite a análise e utilização da informação, por parte dos intervenientes no processo formativo (T.24.).

Após cada momento de avaliação, e em cada curso, foram elaboradas convocatórias e as respectivas actas das reuniões dedicadas à avaliação de cada formando (T.25.).

Outra tarefa realizada (T.26.) correspondeu à elaboração de declarações sempre que necessárias, devido ao excesso de faltas em casos específicos ou outras situações pertinentes. De referir que o desenvolvimento de uma acção de formação implica a organização e gestão de um conjunto de documentos diversos de acompanhamento e de avaliação. Assim, a elaboração deve ser verificada pelo administrativo/Técnico de Formação que os recebe para proceder ao seu arquivo ou seguimento.

Pretendemos organizar e elaborar os horários da formação dos três cursos e, posteriormente, introduzi-los na base de dados, semanalmente, e de acordo com as disponibilidades apresentadas pelos formadores, sendo sempre elaborada uma primeira versão do horário mensal no início de cada mês (T.27.).

Mensalmente elaborava-se a listagem das despesas do pólo e preenchia-se os documentos necessários para a apresentação das mesmas ao departamento financeiro do SISEP (T.28.).

As tarefas 29 e 30 correspondem aos processamentos mensais das bolsas dos formandos e do valor/hora dos formadores, face o número de horas dadas pelos mesmos. De referir que, com estas tarefas, nada podemos acrescentar como inovação, uma vez que este processo era elaborado e organizado através da base de dados *Gestform*®.

Como tarefa diária (T.31.), quisemos encontrar e corrigir os erros ou diferenças existentes nos processos dos formandos ou dos formadores na base de dados, procedendo-se à sua actualização.

No término de cada domínio formativo e do curso foram aplicados questionários (Anexo 4) de avaliação aos formandos e aos formadores de forma a conhecer a sua avaliação de todo o processo formativo (T.32.). Após o preenchimento dos questionários reportámos toda a informação para grelhas já preparadas para o efeito em Excel pela equipa de consultadoria do SISEP, sendo numa fase posterior alvo de análise por parte dos mesmos.

A última tarefa apresentada para o objectivo específico em análise (T.33.) recaiu sobre a oportunidade de verificar as necessidades sentidas e relatadas pelos formadores, através de reuniões mensais para troca de opiniões e ideias no melhoramento do funcionamento do pólo e dos cursos a decorrer. Implementámos as reuniões mensais, o que parece ter contribuído para a satisfação de todos ao nível da qualidade do trabalho/formação desenvolvido.

Com a realização destas tarefas pretendemos verificar a concretização deste objectivo, os recursos utilizados em cada uma das tarefas e o grau de satisfação da comunidade educativa com a concretização das mesmas (tabela 21).

Tabela 21: Modelo de Avaliação das tarefas realizadas.

Designação da tarefa	Critérios de Avaliação	Indicadores de resultados / Impactos	Fontes de verificação
T.20. T.21. T.22. T.23. T.24.	Eficácia	Objectivo realizado / objectivo previsto	Fonte Estatística; Questionário e Observação.
	Eficiência	Objectivo alcançado /recursos utilizados	
		Recursos utilizados / recursos previstos	
	Satisfação	Qual a satisfação da comunidade educativa com a contínua realização desta tarefa?	
	Pertinência	Esta tarefa é justificável no contexto das políticas e estratégias do SISEP?	Regulamento Interno e relatórios internos
T.25.	Eficácia	Objectivo realizado / objectivo previsto	Relatórios Internos e Actas
		N.º efectivo de participantes na reunião/ n.º de participantes na reunião previsto	
	Eficiência	Objectivo alcançado / recursos utilizados	Observação
	Satisfação	Qual a satisfação da equipa pedagógica na realização da tarefa?	
Pertinência	Esta tarefa é justificável no contexto das políticas e estratégias do SISEP?	Relatórios Internos e Actas	
T.26.	Eficiência	Objectivo alcançado / recursos utilizados	Relatórios Internos
T.27.	Eficácia	Objectivo realizado / objectivo previsto	Relatórios Internos
T.28.			
T.29.	Satisfação	Qual a satisfação da equipa pedagógica na	Observação

T.30.		realização da tarefa?	
T.31.			
T.32.	Pertinência	Esta tarefa é justificável no contexto das políticas e estratégias do SISEP?	Regulamento Interno
T.33.	Equidade	Distribuição dos recursos.	Relatórios Internos

Para “acompanhar o processo formativo” realizámos três tarefas, em que a primeira (T.34) consistiu na preparação, acompanhamento e execução da Prova de Avaliação Final para os formandos de cada curso. Refira-se que existia um modelo antigo, mas que não se adequava às matérias dadas nem ao público; assim, em conjunto com os formadores das componentes tecnológicas de cada curso, preparámos novos exercícios, ainda que tenhamos mantido a estrutura da prova inicial.

Com a segunda tarefa (T.35.) pretendíamos identificar os recursos pedagógicos utilizados pelos formadores, com o intuito de verificar a concordância dos mesmos com os objectivos iniciais da formação.

Considerou-se pertinente assegurar o processo de ensino-aprendizagem dos formandos aquando da falta de algum formador, organizando nesses momentos a realização de fichas de trabalho em grupo para troca de ideias/conhecimentos (T.36.).

Para “acompanhar o processo formativo” considerámos pertinente verificar se na realidade este objectivo foi alcançado com a realização das várias tarefas, sendo de destacar a satisfação da comunidade educativa no seu acompanhamento (tabela 22).

Tabela 22: Modelo de Avaliação das tarefas realizadas.

Designação da tarefa	Critérios de Avaliação	Indicadores de resultados / Impactos	Fontes de verificação
T.34 T.35. T.36.	Eficácia	Objectivo realizado / objectivo alcançado	Observação; Acta da PAF; Questionário.
	Eficiência	Objectivo alcançado /recursos utilizados	
		Recursos utilizados / recursos previstos	
	Pertinência	A tarefa é justificável no contexto em que se insere?	
Satisfação	Qual a satisfação da comunidade educativa na realização da tarefa?		

Pretendemos ainda “**promover o contacto entre as Técnicas de Formação e os Encarregados de Educação dos formandos**”, pois era uma realidade inexistente, mas que nos pareceu ser de grande pertinência no acompanhamento dos formandos.

No início da nossa intervenção procedemos à apresentação aos encarregados de educação, através do contacto telefónico, de forma a dar a conhecer os nossos objectivos (T.37.).

Com a realização desta tarefa verificámos se o objectivo proposto foi alcançado e qual a satisfação da comunidade com a realização da mesma (tabela 23).

Tabela 23: Modelo de Avaliação das tarefas realizadas.

Designação da tarefa	Critérios de Avaliação	Indicadores de resultados / Impactos	Fontes de verificação
T.37.	Eficácia	Objectivo realizado / objectivo alcançado	Observação
	Eficiência	Objectivo alcançado /recursos utilizados	
	Satisfação	Qual a satisfação da comunidade educativa na realização da tarefa?	

Por último, o objectivo específico “**potencializar a comunicação de forma a combater o excesso de faltas dos formandos**” permitiu a concretização das tarefas 38 à 40, sendo de destacar a socialização e acompanhamento dos encarregados de educação em todo o processo.

A T.38. baseou-se em telefonemas ao Encarregado de Educação quando o respectivo educando faltava, aconselhando sempre a dirigir-se ao pólo para uma conversa presencial sobre a questão.

A T.39. consistiu na criação de soluções/regras, em conjunto com os encarregados de educação, de forma a colmatar o absentismo dos seus educandos.

Por fim, com a T.40. pretendíamos controlar as presenças dos formandos e monitorizar a satisfação dos mesmos, transmitindo essa informação ao Coordenador do pólo de formação.

Neste âmbito, decidiu-se, em reunião com a equipa pedagógica, que, sempre que o formando faltasse, se comunicaria ao respectivo encarregado de educação. O mesmo deveria avisar sempre que o formando tivesse de faltar por doença ou outro motivo por eles indicado que nos fosse comunicado, de forma a haver um maior controlo do absentismo.

Com a concretização destas tarefas quisemos verificar se o objectivo inicialmente previsto foi alcançado, sendo de referir que, de acordo com os relatórios internos, o absentismo da maioria dos formandos foi superado com sucesso (tabela 24).

Tabela 24: Modelo de Avaliação das tarefas realizadas.

Designação da tarefa	CrITÉrios de Avaliação	Indicadores de resultados / Impactos	Fontes de verificação
T.38. T.39. T.40.	Eficácia	Objectivo realizado / objectivo alcançado	Relatório Interno
	Eficiência	Objectivo alcançado /recursos utilizados	
	Satisfação	Qual a satisfação da comunidade educativa na realização da tarefa?	Observação
	Pertinência	A tarefa é justificável no contexto em que se insere?	Regulamento Interno
	Adequação	A tarefa adequa-se ao contexto do problema e da situação sobre a qual se pretende intervir?	Observação

7. REFLEXÕES SOBRE OS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO

Neste ponto passaremos a apresentar e a descrever os resultados obtidos durante a nossa intervenção em função das tarefas realizadas e os instrumentos de avaliação aplicados. Assim, numa primeira fase, apresentamos as nossas reflexões acerca do pólo de formação, seguidas da análise das inovações implementadas e das competências adquiridas em cada tarefa realizada; reflectimos, de seguida, sobre a avaliação da nossa prestação com base na análise dos resultados dos questionários e, por último, dedicaremos um ponto à nossa auto-avaliação.

7.1. AVALIAÇÃO DO PÓLO DE FORMAÇÃO DE FARO – SISEP

Tal como referimos anteriormente, a avaliação do pólo de formação realizou-se através da análise de documentos internos, nomeadamente, actas de reuniões, relatórios internos e estatísticas elaboradas pelo Departamento de Formação Profissional do SISEP. Deste modo, iniciamos com uma breve apreciação sobre o funcionamento do pólo de formação de Faro, de acordo com as observações realizadas ao longo do estágio e os documentos internos que serviram de suporte ao nosso trabalho.

Iremos centrar-nos, mais concretamente, na caracterização da equipa técnica existente, na socialização da comunidade educativa, nos recursos materiais existentes no pólo e nos recursos financeiros da formação.

Importa, primeiro que tudo, referir que, na realidade, uma das principais e mais urgentes necessidades da entidade consistia em recrutar uma técnica de formação que ficaria responsável pela gestão da formação referente aos três Cursos de Educação e Formação de Jovens (CEF); mais concretamente, Instalação e Operação de Sistemas Informáticos, Práticas Técnicas-comerciais e Práticas Administrativas, sendo de referir que a entidade já tinha na sua equipa uma técnica de formação que estava responsável pela gestão dos Cursos de Aprendizagem. Estes cursos são cursos de formação profissional inicial, em alternância, dirigidos a jovens, privilegiando a sua inserção no mercado de trabalho e permitindo o prosseguimento de estudos. (IEFP, s.d.)

O SISEP apresentava também dificuldades em manter os formandos motivados para a frequência do curso, o que era visível nas elevadas taxas de absentismo. Observámos, assim, uma necessidade premente da entidade em combater estes dois fenómenos. Neste

ponto, verifica-se que alguns dos Encarregados de Educação colaboram com a Equipa Pedagógica, mas é necessário a existência de um maior contacto/aproximação com a realidade familiar para que seja possível o sucesso no combate ao absentismo e ao abandono dos formandos do processo formativo.

De acordo com as conversas informais com toda a comunidade envolvida, verificámos que existe uma ideia geral de que o serviço educativo prestado no SISEP tem boa qualidade e a Comunidade Educativa parece manifestar um elevado nível de satisfação em relação a este aspecto. Os procedimentos de avaliação, a qualidade das actividades de ensino/aprendizagem, os materiais didácticos utilizados e as condições em que se desenrolam as aulas são considerados de qualidade. No entanto, nem sempre essa qualidade pode ser evidenciada, faltando procedimentos de monitorização do serviço educativo de forma a identificar os pontos fortes e as oportunidades de melhoria.

Quanto aos recursos materiais existe uma percepção positiva, enquanto espaço agradável e cuidado, mas foi referida a inexistência de uma sala para recepção dos Encarregados de Educação. Refira-se que as breves reuniões com os encarregados de educação/familiares dos formandos se realizam por norma no gabinete do Coordenador do pólo, sentindo-se por isso necessidade de criar uma pequena sala para a recepção dos mesmos. O mesmo acontece para os formadores, que apenas podem utilizar as salas de aula para preparar e organizar o processo formativo durante os intervalos na formação, não existindo gabinetes para o efeito.

Os recursos económicos são limitados e há, naturalmente, muita dificuldade de gerar receitas próprias. De referir que as que resultam do aluguer de espaços, da prestação de serviços e do financiamento do Programa Operacional de Potencial Humano (POPH)³, têm permitido ao SISEP desenvolver uma gestão financeira com claros benefícios, sendo um factor condicionante para a concretização dos Cursos de Educação e Formação de jovens e os Cursos de Aprendizagem no SISEP.

³ POPH – Programa Operacional de Potencial Humano. “O POPH é o programa que concretiza a agenda temática para o potencial humano, inscrita no Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN), documento programático que enquadra a aplicação da política comunitária de coesão económica e social em Portugal no período 2007-2013. Apresenta como uma das prioridades principais: superar o défice estrutural de qualificações da população portuguesa, consagrando o nível secundário como referencial mínimo de qualificação, para todos.” (retirado de <http://www.poph.qren.pt>)

7.2. AVALIAÇÃO DA INOVAÇÃO E DAS COMPETÊNCIAS ADQUIRIDAS

A elaboração do diagnóstico de necessidades conduziu-nos à formulação dos objectivos gerais e específicos que nortearam as tarefas desenvolvidas. Assim, neste ponto do relatório, foi nossa intenção identificar e descrever com mais pormenor as tarefas realizadas, salientando os contributos para a entidade e para a construção da nossa identidade profissional, bem como as competências adquiridas com a concretização das mesmas.

Neste contexto, importa referir que as competências não se adquirem apenas no meio académico mas através de todas as experiências realizadas em todos os meios sociais e pessoais. Sobre este assunto, Josso (1989, citado por Passarinho, 2008) refere que “apesar da recente legitimação de um saber conquistado por via académica, não se deve esquecer o domínio da aprendizagem experiencial que é perspectivada no sentido de uma capacidade para resolver problemas, mas acompanhada por uma formação teórica e/ou de uma simbolização” (p.25).

Em contrapartida, “também é necessário ter em atenção que em toda a experiência resulta necessariamente numa aprendizagem, mas a experiência constitui, ela própria, um potencial de aprendizagem” (Dominicé, 1989, citado por Cavaco, 2007, pp. 23-24).

Nesta linha de pensamento, apresentamos de seguida uma apreciação das tarefas realizadas em função das inovações verificadas e das competências adquiridas, sendo de referir que as inovações consistem nas diferenças observadas aquando da nossa intervenção face à situação anterior no pólo – de forma a organizar as ideias dividimos a apresentação por objectivo específico.

Para o objectivo específico “**conhecer e observar a população interveniente em todo o processo formativo**” foram realizadas duas tarefas.

Com a realização das mesmas, podemos destacar algumas competências pertinentes, tais como, a capacidade de observação e de comunicação. Destacamos como inovação o facto de, anteriormente, não haver um contacto tão directo com os formandos e, assim, pretendemos acompanhá-los e apoiá-los no seu processo formativo, sendo de salientar como competências adquiridas a capacidade de observação, de relacionamento com o outro e de socialização.

Para o objectivo específico **“conhecer os procedimentos fundamentais para o funcionamento do SISEP”** foram também realizadas duas tarefas.

Com a concretização destas duas tarefas destacamos algumas competências pertinentes neste processo, tais como, capacidade de observação e escuta activa, sentido crítico, construção de aprendizagens e conceitos novos, desenvolvimento de autonomia e construção da responsabilidade profissional e pessoal, sendo de salientar que se considerou como um processo de crescimento/construção da identidade profissional.

Para o objectivo específico **“promover a divisão de funções/tarefas dentro do pólo de formação de Faro”** foi realizada uma tarefa (T.5.). Considera-se esta como uma inovação no sentido em que se sentiu necessidade de reunir e estabelecer uma divisão de tarefas. Esta tarefa permitiu-nos identificar algumas competências fundamentais, mais concretamente, a capacidade de trabalho em equipa, a observação e escuta activa, a capacidade de comunicação, cooperação; empatia e neutralidade, a capacidade de impor regras, a criatividade, a capacidade de negociação e de tomada de decisões, a flexibilidade e, por último, o espírito de iniciativa e abertura à mudança.

Para o objectivo específico **“reestruturar o arquivo do pólo para uma rápida e eficaz consulta”** na tarefa realizadas com este objectivo destacamos como competências a criatividade, o espírito de iniciativa e abertura à mudança, capacidade de organização do espaço e de todo o material existente no arquivo.

Para o objectivo específico **“desenvolver a capacidade de organização e gestão do espaço e de tempo enquanto profissional”** foram realizadas duas tarefas.

Com a T.7. pretendemos organizar toda a informação recolhida sobre as nossas funções, com o intuito de identificar quais as responsabilidades semanais e mensais, para tal como inovação destacamos a elaboração de um mapa semanal e outro mensal de forma a identificar as tarefas a realizar em cada fase. Nesta tarefa consideramos como competências de destaque a capacidade de organização, gestão e planificação, capacidade crítica e sentido ético pessoal e profissional, capacidade de análise e de síntese, capacidade de resolução de problemas, flexibilidade, capacidade de tomada de decisões, construção da autoconfiança profissional, capacidade de tolerância, capacidade de negociação, criatividade, empatia e neutralidade com os outros, capacidade de cooperação, escuta activa e capacidade de lidar com a frustração.

A resolução da T.8. pretendia identificar a sala que corresponde a cada curso em desenvolvimento no pólo, uma vez que cada curso se desenvolve sempre na mesma sala, havendo mudanças apenas para os módulos de informática, os quais tem uma sala específica, sendo de destacar algumas competências, tais como, a capacidade de organização, gestão e de planificação dos horários de modo a possibilitar a identificação das salas de formação.

Foram realizadas três tarefas (9, 10 e 11) tendo por base o objectivo específico **“potencializar contactos com possíveis entidades de acolhimento para o estágio dos formandos”**.

Como inovação destacamos o facto de não haver nenhuma lista identificativa de locais possíveis para estágio. Neste âmbito as competências construídas e desenvolvidas foram o trabalho de equipa, capacidade de comunicação e argumentação e capacidade de organização e elaboração de listas de contactos.

Como competências fundamentais destacamos a capacidade de organização, gestão e planificação, capacidade de comunicação e argumentação, trabalho de equipa, capacidade de inovação e rapidez na escolha das decisões, construção da responsabilidade e desenvolvimento de autonomia, capacidade de lidar com a frustração, capacidade de negociação, autocritica e sentido ético pessoal e profissional.

De forma a garantir a concretização do objectivo **“gerir os meios físicos necessários à realização da formação”** realizámos uma tarefa (T.12.), com a realização desta construímos um maior sentido de responsabilidade.

Para o objectivo específico **“assegurar o cumprimento do regulamento interno de formação do SISEP”** concretizámos cinco tarefas.

Com estas tarefas destacamos a competência ao nível da capacidade de negociação e sentido ético pessoal e profissional, sendo de referir outras competências adquiridas, nomeadamente, a capacidade de comunicação e argumentação, trabalho em equipa, capacidade de organização, gestão e planificação de materiais pedagógicos em conjunto com os formadores de acordo com as normas do Departamento de Formação Profissional do SISEP.

Para o objectivo específico **“assegurar o enquadramento e a orientação técnica e/ou pedagógica dos recursos humanos afectos”** foram realizadas duas tarefas. Estas

tarefas permitiram a construção de competências, tais como, capacidade de escuta activa, observação e de trabalho em equipa com o intuito de colmatar as lacunas verificadas no processo formativo.

Com o objectivo específico de “**conceber e aplicar instrumentos de controlo administrativo, pedagógico e financeiro**” realizámos catorze tarefas (da 20 à 33), a realização das mesmas permitiu-nos desenvolver as capacidades de observação e escuta activa, sentido crítico, construção de aprendizagens e conceitos novos, desenvolvimento de autonomia, construção da responsabilidade e capacidade de comunicação.

Pretendemos inovar, para tal elaborámos um manual explicativo sobre os procedimentos a ter na recuperação pedagógica de faltas, sendo de referir que este manual foi disponibilizado como exemplo explicativo de trabalho para todos os pólos de formação do SISEP.

Destacamos a organização e elaboração dos horários da formação dos três cursos e, posteriormente, introdução na base de dados, semanalmente, e de acordo com as disponibilidades apresentadas pelos formadores como um processo de inovação, uma vez que anteriormente havia apenas a preocupação em elaborar e organizar o horário semana a semana.

Podemos destacar ainda algumas competências, nomeadamente, o conhecimento informático e a capacidade de organização e gestão de forma a garantir que a informação inserida na base de dados esteja sempre correcta.

Tivemos oportunidade de verificar as necessidades sentidas e relatadas pelos formadores, através de reuniões mensais para troca de opiniões e ideias no melhoramento do funcionamento do pólo e dos cursos a decorrer. Salientamos como inovação, uma vez que eram efectuadas reuniões apenas para a equipa pedagógica analisar o comportamento e as avaliações dos formandos após cada momento de avaliação. Implementámos as reuniões mensais que contribuiu para a satisfação de todos ao nível da qualidade do trabalho/formação desenvolvido. Como competências desenvolvidas importa referir a capacidade de trabalho em equipa, de tomada de decisões e a flexibilidade.

Para “**acompanhar o processo formativo**” realizámos três tarefas, em que a primeira (T.34) consistiu na preparação, acompanhamento e execução da Prova de Avaliação Final.

Neste âmbito, destacamos como competências: a capacidade de organização e planificação, trabalho em equipa, capacidade de comunicação e argumentação, resolução de problemas e capacidade de tomada de decisões.

Considerou-se pertinente assegurar o processo de ensino-aprendizagem dos formandos aquando da falta de algum formador, organizando nesses momentos a realização de fichas de trabalho em grupo para troca de ideias/conhecimentos. Verificou-se que nestes momentos, antes da nossa intervenção, propunha-se aos formandos o visionamento de filmes, por isso consideramos esta tarefa também como uma inovação. Neste âmbito destacamos como competências: a capacidade de trabalho em equipa, a observação e escuta activa, a capacidade de organização, gestão e planificação, a capacidade de resolução de problemas, a capacidade de tomada de decisão, a flexibilidade e o espírito de iniciativa.

Pretendemos **“promover o contacto entre as Técnicas de Formação e os Encarregados de Educação dos formandos”**, pois era uma realidade inexistente.

Anteriormente, não se verificava uma proximidade com os encarregados de educação dos formandos, sendo a socialização inexistente, por isso consideramos esta tarefa uma inovação positiva.

Por último, o objectivo específico **“potencializar a comunicação de forma a combater o excesso de faltas dos formandos”** permitiu a concretização de três tarefas.

Com as tarefas 38, 39 e 40 considerámos como sendo uma inovação no pólo de formação, uma vez que não se verificava a socialização entre os encarregados de educação e as técnicas de formação. Neste âmbito decidiu-se em conjunto que sempre que o formando faltasse comunicar ao respectivo encarregado de educação. O mesmo deveria avisar sempre que o formando tivesse de faltar por doença ou outro motivo por eles indicado que nos fosse comunicado, de forma a haver um maior controlo do absentismo de faltas. Estas tarefas permitiram o desenvolvimento de competências, tais como, a capacidade de observação e escuta activa, de comunicação e argumentação, de trabalho em equipa, de flexibilidade, de tomada de decisões e de resolução de problemas.

Após reflexão sobre a concretização das tarefas realizadas passamos para uma breve reflexão sobre a avaliação da nossa prestação no pólo de formação.

7.3. AVALIAÇÃO DA NOSSA INTERVENÇÃO NO SISEP

Neste ponto apresentamos a avaliação da nossa intervenção face à apreciação dos resultados obtidos através dos questionários construídos.

O questionário incluía um total de 6 questões, que pretendiam verificar as opiniões dos inquiridos face o desempenho da nossa intervenção nas tarefas relativamente aos seguintes aspectos: (1) reestruturação do arquivo geral; (2) acompanhamento e apoio aos formandos; (3) acompanhamento e apoio aos formadores; (4) aceder à ferramenta informática *GestForm*®, reconhecendo e utilizando os seus campos e funções, a partir do contacto directo com este software, conseguindo realizar todas as tarefas inerentes à gestão da formação; (5) organização, estrutura e arquivo de toda a documentação nos dossiers técnico-pedagógicos; (6) gestão, organização e planificação dos horários dos cursos; (7) execução dos processamentos mensais de formandos e de formadores; (8) preparação, encaminhamento e acompanhamento dos formandos no estágio; (9) preparação, acompanhamento e execução da Prova de Avaliação Final para os formandos de cada curso. Neste âmbito e para uma melhor compreensão e identificação das tarefas analisadas recorreremos à codificação das mesmas por números de 1 a 9, respectivamente.

Verificámos que, de uma forma geral, a opinião dos inquiridos em relação à nossa intervenção face às tarefas realizadas, é positiva. Podemos observar na tabela 25 o que se refere às respostas dos inquiridos a esta questão.

Tabela 25: Avaliação do desempenho nas tarefas.

Avaliação do desempenho na realização das tarefas		
Avaliação	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Insuficiente (1)	0	0,00%
Suficiente (2)	0	0,00%
Médio (3)	10	9,26%
Bom (4)	62	57,41%
Muito Bom (5)	36	33,33%
	108	100,0%

Passamos em seguida a apresentar de acordo com o software *SPSS 17* a frequência das respostas obtidas com a aplicação dos questionários.

Tabela 26: Reestruturação do arquivo geral.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Bom	7	58,3	58,3	58,3
Muito Bom	5	41,7	41,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Constatámos que 58.3% dos inquiridos consideraram a reestruturação do arquivo geral bom para a organização do pólo de formação, enquanto 41.7% consideram uma tarefa bastante positiva (tabela 26).

Tabela 27: Acompanhamento e apoio aos formandos.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Bom	11	91,7	91,7	91,7
Muito Bom	1	8,3	8,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Apurámos que 91.7% dos inquiridos consideraram o nosso desempenho no acompanhamento e apoio aos formandos bom, enquanto apenas 8.3% consideram um desenvolvimento bastante positivo (tabela 27).

Tabela 28: Acompanhamento e apoio aos formadores.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Suficiente	1	8,3	8,3	8,3
Bom	9	75,0	75,0	83,3
Muito Bom	2	16,7	16,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Verificámos que 75% dos inquiridos consideraram o acompanhamento e apoio aos formadores positivo, contudo 8.3% dos inquiridos encararam como suficiente o trabalho desenvolvido (tabela 28).

Tabela 29: Aceder à ferramenta informática GestForm®, reconhecendo e utilizando os seus campos e funções, a partir do contacto directo com este software, conseguindo realizar todas as tarefas inerentes à gestão da formação.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Suficiente	1	8,3	8,3	8,3
Bom	4	33,3	33,3	41,7
Muito Bom	7	58,3	58,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Apurámos que 58.3% dos inquiridos consideraram o nosso desempenho com o software muito bom, mas para 8.3% dos inquiridos foi suficiente o trabalho desenvolvido (tabela 29).

Tabela 30: Organização, estrutura e arquivo de toda a documentação nos dossiers técnico-pedagógicos.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Suficiente	2	16,7	16,7	16,7
Bom	6	50,0	50,0	66,7
Muito Bom	4	33,3	33,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Aferimos que 50% dos inquiridos consideraram que na organização, estrutura e arquivo de toda a documentação nos dossiers pedagógicos tivemos um bom desempenho e para a resposta “muito bom” obtivemos 33.3% (tabela 30).

Tabela 31: Gestão, organização e planificação dos horários dos CEF.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Suficiente	6	50,0	50,0	50,0
Bom	5	41,7	41,7	91,7
Muito Bom	1	8,3	8,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Constatámos que 50% dos inquiridos consideraram o nosso desempenho na gestão, organização e planificação dos horários suficiente, todavia apenas 8.3% afirmaram ser muito bom o nosso desempenho (tabela 31).

Tabela 32: Execução dos processamentos mensais de formandos e de formadores.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Bom	2	16,7	16,7	16,7
Muito Bom	10	83,3	83,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Para 83.3% dos inquiridos desenvolvemos muito bem a execução dos processamentos mensais de formandos e de formadores (tabela 32).

Tabela 33: Preparação, encaminhamento e acompanhamento dos formandos no estágio.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Bom	7	58,3	58,3	58,3
Muito Bom	5	41,7	41,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

De acordo com a análise da tabela 33, verificámos que a maioria (58.3%) consideram que tivemos uma boa prestação na preparação, encaminhamento e acompanhamento dos formandos no estágio.

Tabela 34: Preparação, acompanhamento e execução da Prova de Avaliação Final para os formandos de cada curso.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Bom	11	91,7	91,7	91,7
Muito Bom	1	8,3	8,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

As opiniões dos inquiridos indicam-nos que 91.7% responderam que prestámos um bom desempenho na preparação, acompanhamento e execução da PAF para os formandos de cada curso.

A segunda questão referia-se à qualidade do nosso trabalho. Os aspectos por nós considerados pertinentes para a nossa avaliação foram os seguintes: (1) a realização dos trabalhos individuais, (2) a realização dos trabalhos em equipa, (3) o ritmo de trabalho, (4) o domínio da técnica/destreza no trabalho, (5) o rigor e brio profissional, (6) o esforço para ultrapassar as dificuldades, (7) a procura de ajuda e persistência e, por fim, (8) a resistência à fadiga/perseverança. Apresentamos de seguida a tabela 35 desmonstrativa da frequência das opiniões dos inquiridos.

Tabela 35: Avaliação da qualidade de trabalho.

Avaliação da qualidade de trabalho		
Avaliação	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Insuficiente (1)	0	0,0%
Suficiente (2)	0	0,0%
Médio (3)	16	16,7%
Bom (4)	64	66,7%
Muito Bom (5)	16	16,7%
	96	100,0%

A tabela 35 ilustra a opinião dos inquiridos no que concerne à avaliação do nosso trabalho, destacando-se uma apreciação bastante positiva por parte dos mesmos.

Tabela 36: Realização dos trabalhos individuais

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Bom	8	66,7	66,7	66,7
Muito Bom	4	33,3	33,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Os inquiridos consideram a nossa prestação na realização dos trabalhos individuais boa, como podemos verificar na tabela 36.

Tabela 37: Realização dos trabalhos em equipa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Bom	11	91,7	91,7	91,7
Muito Bom	1	8,3	8,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Para 91.7% dos inquiridos desenvolvemos uma boa realização dos trabalhos em equipa, enquanto apenas 8.3% consideraram muito boa a nossa prestação (tabela 37).

Tabela 38: Ritmo de trabalho

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Suficiente	3	25,0	25,0	25,0
Bom	8	66,7	66,7	91,7
Muito Bom	1	8,3	8,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Na opinião dos inquiridos detemos um bom ritmo de trabalho (66.7%), contudo para 25% apenas consideram um ritmo de trabalho suficiente para a actividade diária (tabela 38).

Tabela 39: Domínio da técnica/ destreza no trabalho

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bom	11	91,7	91,7	91,7
	Muito Bom	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Verificámos que a maioria dos inquiridos (91.7%) considerou que detemos um bom domínio da técnica e destreza no trabalho desenvolvido durante a nossa intervenção (tabela 39).

Tabela 40: Rigor e brio profissional

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bom	11	91,7	91,7	91,7
	Muito Bom	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Em relação à opinião sobre o rigor e brio profissional, por um lado 91.7% responderam que possuímos uma boa qualidade, por outro lado 8.3% consideraram que detínhamos muito bom rigor e brio profissional (tabela 40).

Tabela 41: Esforço por ultrapassar as dificuldades

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Suficiente	4	33,3	33,3	33,3
	Bom	7	58,3	58,3	91,7
	Muito Bom	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Na tabela 41 podemos verificar que 58.3% dos inquiridos consideraram que detemos uma boa capacidade de ultrapassar as dificuldades que surgiam à medida que decorriam as tarefas (tabela 41).

Tabela 42: Procura de ajuda e persistência

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bom	7	58,3	58,3	58,3
	Muito Bom	5	41,7	41,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Para a maioria dos inquiridos (58.3%) desenvolvemos uma boa capacidade na procura de ajuda e na persistência em resolver as situações inesperadas (tabela 42).

Tabela 43: Resistência à fadiga/ perseverança

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Suficiente	8	66,7	66,7	66,7
	Bom	2	16,7	16,7	83,3
	Muito Bom	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Com a tabela 43 constatámos que 66.7% dos inquiridos considerou a nossa resistência à fadiga/ perseverança suficiente enquanto qualidade no desempenho das funções.

A terceira questão remetia para a avaliação da nossa assiduidade e pontualidade durante a nossa intervenção.

Tabela 44: Avaliação da assiduidade e pontualidade.

Avaliação da assiduidade e pontualidade		
Avaliação	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Insuficiente (1)	0	0,0%
Suficiente (2)	0	0,0%
Médio (3)	0	0,0%
Bom (4)	5	20,8%
Muito Bom (5)	19	79,2%
	24	100,0%

A tabela 44 permite-nos observar que ao nível da assiduidade e da pontualidade demonstramos profissionalismo e responsabilidade face às regras da organização.

Tabela 45: Assiduidade

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muito Bom	12	100,0	100,0	100,0

Em relação à assiduidade todos os inquiridos responderam que atingimos o objectivo (tabela 45).

Tabela 46: Pontualidade (entrada e intervalo)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Bom	5	41,7	41,7	41,7
Muito Bom	7	58,3	58,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

A tabela 46 identifica a nossa pontualidade como muito boa na maioria das respostas obtidas (tabela 46).

A quarta questão remetia para a avaliação do comportamento pessoal e profissional durante a nossa intervenção no pólo de formação do SISEP. Tal como nas questões anteriores, tivemos de codificar os aspectos que considerámos pertinentes para a nossa avaliação, mais concretamente, (1) atenção/ concentração, (2) motivação, (3) interesse, (4) participação, (5) iniciativa, (6) espírito crítico, (7) relação com os colegas, (8) relação com o supervisor, (9) cumprimento e aplicação das normas e, por último, (10) higiene e cuidado com a apresentação pessoal.

Tabela 47: Avaliação do comportamento profissional e pessoal.

Avaliação do comportamento profissional e pessoal		
Avaliação	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Insuficiente (1)	0	0,0%
Suficiente (2)	0	0,0%
Médio (3)	21	17,5%
Bom (4)	53	44,2%
Muito Bom (5)	46	38,3%
	120	100,0%

A tabela 47 apresenta as respostas dos inquiridos em relação à avaliação do nosso comportamento profissional e pessoal, o qual se percebe ser também positivo.

Tabela 48: Atenção/ concentração

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Suficiente	4	33,3	33,3	33,3
Bom	5	41,7	41,7	75,0
Muito Bom	3	25,0	25,0	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Para 41.7% dos inquiridos detemos um bom grau de atenção e concentração aquando a realização das tarefas (tabela 48).

Tabela 49: Motivação

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Suficiente	2	16,7	16,7	16,7
Bom	7	58,3	58,3	75,0
Muito Bom	3	25,0	25,0	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Constatámos que a maioria (58.3%) dos inquiridos respondeu que revelamos uma boa motivação pelas funções desempenhadas, sendo pertinente referir que 25% dos mesmos consideram muito boa a nossa motivação (tabela 49).

Tabela 50: Interesse

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Bom	6	50,0	50,0	50,0
Muito Bom	6	50,0	50,0	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Verificámos que as opiniões dos inquiridos dividem-se em 50% nos indicadores bom e muito bom para o nosso interesse em todas as actividades, tarefas ou situações (tabela 50).

Tabela 51: Participação

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Bom	6	50,0	50,0	50,0
Muito Bom	6	50,0	50,0	100,0
Total	12	100,0	100,0	

As opiniões dos inquiridos dividem-se em 50% nos indicadores bom e muito bom para a nossa participação em todas as actividades, tarefas ou situações (tabela 51).

Tabela 52: Iniciativa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Suficiente	11	91,7	91,7	91,7
Muito Bom	1	8,3	8,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Para 91.7% dos inquiridos revelamos uma atitude suficiente face as situações experienciadas (tabela 52).

Tabela 53: Espírito crítico

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Suficiente	2	16,7	16,7	16,7
Bom	7	58,3	58,3	75,0
Muito Bom	3	25,0	25,0	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Para os inquiridos e de acordo com a tabela 53 não apresentamos uma atitude crítica o suficiente face as situações experienciadas, mas 58.3% das respostas obtidas revelam um bom espírito crítico.

Tabela 54: Relação com os colegas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Bom	4	33,3	33,3	33,3
Muito Bom	8	66,7	66,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Na tabela 54 apresentamos a frequência de respostas face à questão sobre a relação com os colegas de trabalho, a qual foi considerada muito boa com 66.7%.

Tabela 55: Relação com o supervisor

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Bom	11	91,7	91,7	91,7
Muito Bom	1	8,3	8,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

A maioria dos inquiridos considerou que conseguimos estabelecer uma relação com o nosso supervisor agradável (tabela 55).

Tabela 56: Cumprimento e aplicação das normas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Suficiente	2	16,7	16,7	16,7
Bom	7	58,3	58,3	75,0
Muito Bom	3	25,0	25,0	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Com os resultados da tabela 56 podemos afirmar que 58.3% dos inquiridos consideraram que havia da nossa parte um cumprimento e aplicação das normas positivo, porém 16.7% defenderam que a nossa prestação nesta tarefa foi suficiente.

Tabela 57: Higiene e cuidado com a apresentação pessoal

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muito Bom	12	100,0	100,0	100,0

Como podemos verificar na tabela 57 todos os inquiridos consideraram que tínhamos cuidados com a higiene e apresentação pessoal.

Em relação à apreciação global destacamos três que consideramos relevantes no processo de avaliação da nossa intervenção enquanto estagiárias.

De acordo com a pergunta de resposta aberta podemos apresentar a resposta de dois inquiridos escolhidos ao acaso. Neste âmbito um dos inquiridos referiu que “a estagiária é uma mais-valia para qualquer empresa. Sempre atenta às necessidades dos formadores e formandos, pronta a colaborar com os formadores de forma a ultrapassar algumas dificuldades existentes. Muito cordial e simpática no trato. Resumindo, uma colaboradora 5 estrelas.” Outro parecer obtido remete para uma avaliação também positiva que passamos a referir “a estagiária teve um bom desempenho, pois elaborava as tarefas com toda a perfeição e eficiência e quanto à sua postura considero que foi ótima”.

7.4. AUTO-AVALIAÇÃO

Durante a elaboração do presente relatório considerámos pertinente referir o nosso contributo enquanto Técnica Superior de Educação. Neste sentido, salienta-se que durante a frequência da licenciatura em Ciências da Educação e da Formação, foi-nos dada a oportunidade para estudar as diversas facetas da educação e da formação e para compreender as relações entre o ensino e a aprendizagem, bem como entre o conhecimento e as competências nos mais diversos contextos da aprendizagem ao longo da vida. Por isso, ao realizarmos o estágio numa entidade de formação profissional não nos assustou, pois considerámos possuir já as noções teóricas que nos serviriam de base para o exercício da profissão.

O final do estágio assume-se sempre como um momento de reflexão e ponderação. É chegada a hora de reflectir acerca do significado de cada momento e de cada experiência. É também o momento em que pesamos as aprendizagens adquiridas e as que ficaram por adquirir, as diferenças entre o que nos propusemos fazer e aquilo que de facto fizemos.

No fundo, o significado do estágio reflecte aquilo que significou para nós todo o percurso formativo percorrido até ao momento.

É deste modo que fazemos um balanço final bastante positivo. Apesar de todos os contratempus e de todas as adversidades, aprendemos muito com as experiências que nos foram sendo proporcionadas e com aquelas que procurámos.

Por exemplo, aprendemos a aprender com os outros. Contrariamente ao que possamos pensar, não somos apenas nós que temos algo para ensinar ou partilhar com os outros. Todos os dias os jovens com quem lidamos directamente nos ensinam algo.

Outra aprendizagem bastante significativa foi o desenvolvimento de uma atitude e postura flexível e de ajustamento. Ao contexto, às pessoas e ao trabalho que desempenhamos.

Segundo Gamboa e Paixão (2008, citados por Azevedo, 2009) a qualidade dos estágios deve-se em grande parte à variedade e oportunidade de aprendizagem, ao feedback dos colegas, ao suporte social, à própria capacidade de autonomia, ao suporte e encorajamento do supervisor do estágio e às interacções com a exploração do meio. Neste sentido, é de salientar o facto de o estágio promover a mobilização de saberes e

competências, o contacto com uma nova realidade, o desempenho de novos papéis e acima de tudo promover uma reflexão de si próprio, da experiência que está a viver e do relacionamento entre o aprendido e o solicitado (Azevedo, 2009).

É pertinente referir algumas competências que consideramos necessárias para um desenvolvimento profissional favorável, nomeadamente, saber – estar em situação profissional no posto de trabalho, o que implica assiduidade, pontualidade, postura pessoal e profissional, aplicação ao trabalho, co-responsabilidade e autonomia, boas relações de trabalho, capacidade de negociação, espírito de equipa e auto-desenvolvimento pessoal e profissional. Deve-se possuir capacidade de relacionamento com os outros e consigo próprio, o que remete para a comunicação interpessoal, liderança, estabilidade emocional, tolerância, resistência à frustração, autoconfiança, autoconfiança, autocrítica e sentido ético pessoal e profissional. Por outro lado, deve-se ter capacidade de relacionamento com o objecto de trabalho, ao nível da capacidade de análise e de síntese, capacidade de planificação e de organização, capacidade de resolução de problemas, capacidade de tomada de decisão, criatividade, flexibilidade, espírito de iniciativa e abertura à mudança.

Para que este desenvolvimento profissional favorável seja concretizado com sucesso é pertinente realizar um balanço de competências individuais, uma vez que “o balanço de competências constitui a oportunidade para o indivíduo (empregado ou desempregado) para fazer a auto-avaliação do seu percurso profissional, pessoal e social. Tomando como ponto de partida a sua situação profissional actual, o indivíduo terá oportunidade de reflectir sobre o projecto percorrido bem como delinear projectos futuros...” (Imaginário, 2001, p.109).

As competências não se adquirem apenas no meio académico mas através de todas as experiências realizadas em todos os meios sociais e pessoais. Sobre este assunto Josso (1989, citado por Passarinho, 2008) refere que “apesar da recente legitimação de um saber conquistado por via académica, não se deve esquecer o domínio da aprendizagem experiencial que é perspectivada no sentido de uma capacidade para resolver problemas, mas acompanhada por uma formação teórica e/ou de uma simbolização” (p.25).

Em contrapartida, “também é necessário ter em atenção que em toda a experiência resulta necessariamente numa aprendizagem, mas a experiência constitui, ela própria, um potencial de aprendizagem (Dominicé, 1989, citado por Cavaco, 2007, pps. 23-24).

REFLEXÃO FINAL

Actualmente, vivemos um período de grandes mudanças organizacionais, pois cada vez mais se valorizam as organizações baseadas nos conhecimentos, em detrimento daquelas baseadas nos recursos.

As nossas reflexões finais centram-se sobretudo nas aprendizagens realizadas, nas mudanças produzidas ou a implementar idealmente, na análise do papel dos formadores na organização e ainda nas dificuldades sentidas. Terminaremos com algumas sugestões futuras, numa tentativa de integrar todo o trabalho desenvolvido ao longo deste processo.

Constatámos que, para se desenvolver mudanças num determinado contexto de trabalho, implementando novos procedimentos, é importante que toda a equipa esteja envolvida e que participe nesse processo.

Aprendemos que o responsável pela equipa de trabalho tem um papel fundamental na gestão dos processos de recursos humanos em geral e na integração e adaptação de novas aprendizagens em particular. É este que detém o poder necessário à implementação de mudanças. Para isso, conta com numerosas estratégias, como as reuniões de trabalho, o feedback positivo, a elaboração de objectivos de trabalho relacionados com o conteúdo das formações. Constitui ainda uma referência para os seus colaboradores, assumindo um papel importante de orientador, quer para o bom desenvolvimento das funções estabelecidas, quer para a transferência de aprendizagens.

Quanto ao instrumento de observação e análise utilizado durante a nossa intervenção, foi igualmente útil a sua utilização, uma vez que permitiu recolher dados complementares às informações obtidas com a leitura da Acreditação do SISEP, bem como toda a legislação inerente ao processo formativo. Em relação à aplicação dos questionários, possibilitou uma análise de dados que permitiu compreender melhor as expectativas e opiniões de toda a equipa pedagógica do pólo de formação de Faro em relação a um conjunto significativo de dimensões.

Ainda relativamente à construção dos questionários, tivemos em atenção a população a quem ia ser aplicado, bem como as suas características particulares, não descurando da necessidade de “garantir que as questões tenham o mesmo significado para todos, que os diferentes aspectos da questão tenham sido bem abordados, etc.” (Genelioux, 2005, p105).

Em síntese, com este relatório espera-se a apresentação de uma linha orientadora, com base em fases, procedimentos e instrumentos próprios necessários para recolher informações pertinentes para averiguar a qualidade da nossa intervenção nesta entidade de formação.

É com base nos resultados obtidos através da avaliação da qualidade da nossa prestação, que podemos afirmar que iniciámos o processo de construção da nossa identidade pessoal enquanto profissional.

No âmbito do papel dos formadores do SISEP, verificámos que ao nível da educação e da formação, os profissionais devem ter determinadas competências, consideradas essenciais para o seu desempenho profissional. É necessário que os formadores tenham capacidade de tomar decisões, resolvendo problemas, de forma autónoma, que possam eventualmente surgir. Por outro lado, deve existir uma atitude caracterizada pela capacidade de autonomia, de iniciativa e de responsabilidade. Além destas competências, o formador deve também ter alguma reflexividade face ao seu trabalho, ou seja, o indivíduo deve assumir uma perspectiva crítica de distanciamento e de análise da situação de trabalho, perspectiva esta cada vez mais relevante face ao carácter complexo de tais realidades e aos crescentes incidentes e imprevistos com que se deparam.

Relativamente à aplicação dos questionários, idealmente deveriam ter sido também aplicados aos formandos e aos seus encarregados de educação, de modo a compreender se adquirimos competências necessárias no trabalho com os mesmos e qual o seu grau de satisfação com o desenvolvimento das nossas funções. Contudo, tal não foi possível uma vez que a disponibilidade dos Encarregados de Educação era escassa e porque os formandos apresentavam-se com frequência sob o efeito de estupefacientes, o que impossibilitaria uma resposta coerente e assertiva ao questionário.

Não obstante os resultados referidos e as nossas apreciações e reflexões, importa considerar as limitações da presente intervenção; particularmente, aquelas inerentes às respostas assinaladas nos questionários que podem vir a sofrer o efeito da desejabilidade social e serem influenciadas pelo trabalho desenvolvido junto do Coordenador Pedagógico.

Podemos salientar como dificuldades sentidas o curto espaço de tempo que tivemos para adquirir todos os conhecimentos inerentes ao processo formativo dos três cursos

de educação e formação de jovens, sendo de referir que também sentimos que havia um excesso de trabalho burocrático exercido apenas por nós. Em relação a todo o trabalho desenvolvido sentimos necessidade de assumir uma atitude bastante responsável, uma vez que tínhamos como objectivo, incutido pelo Coordenador do pólo de formação de Faro, garantir a conclusão e obtenção do 9º ano a todos os jovens que se encontravam a frequentar os respectivos cursos. Considerámos esta tarefa difícil de concluir devido à desmotivação dos jovens e ao elevado absentismo dos mesmos.

Em suma, importa referir que a nossa intervenção foi do agrado de toda a comunidade envolvente, o que possibilitou o convite para integrarmos a equipa do departamento de formação do SISEP na sede em Lisboa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, M. & Ander-Egg, E. (1992). *Evaluación de Servicios y Programas Sociales*. Madrid: Siglo XXI.

Ander-Egg, E. & Idáñez, M.J.A. (1999). *Como elaborar um Projecto – Guia para Desenhar Projectos Sociais e Culturais*. (16ª edição). Lisboa: CPIHTS.

Antonacopoulou, E. (1999). The Power of Critique. Revisiting Critical Theory at the End of the Century. In. Critical Management Studies Conference Proceeding. July 14-16. Manchester,UK,

Araújo, T. (2004) Educação Profissionalizante – Questões Sociais e Mercado de Trabalho. Barcelona: Programa de Doctorat Qualitat I Processos D’Innovació Educativa.

Azevedo, J. (2009). Escolas profissionais: uma inovação educacional que viajou da margem para o centro. Conferência “20 anos do ensino profissional – alicerces para que futuro?” In Actas do Seminário Nacional “20 anos de Ensino Profissional Analisar o Passado e Olhar o Futuro” na UCP, Centro Regional do Porto, 22 e 23 de Janeiro de 2009. (prelo)

Bell, J. (2004). *Como Realizar um Projecto de Investigação*. Lisboa: Gradiva.

Bilhim, J (2006). *Teoria organizacional. Estruturas e pessoas*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e políticas.

Cabrito, B. (2002). *Economia da Educação*. Lisboa: Texto Editora.

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

Cardim, J.C. (1999). *O sistema de formação profissional em Portugal*. 2ª Edição.

Carvalho, C. & Vieira, M. (2002). Contribuições da perspectiva institucional para a análise das organizações: possibilidades teóricas, empíricas e de aplicação. *Organizações & Trabalho*. Lisboa: *Organizações & Trabalho*.

Carvalho, C. & Vieira, M. (2005). A trajetória conservadora da teoria institucional. *Revista de Administração Pública – RAP*. Rio de Janeiro: Revista de Administração Pública.

Cavaco, C. (2007). Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências: complexidade e novas actividades profissionais. In *Sísifo / Revista de Ciências da Educação*, n.º 2, pp. 21-34. Consultado em [mês, ano] em <http://sisifo.fpce.ul.pt>

CEDEFOP (2003). *Assegurar a visibilidade das competências: identificação, avaliação e reconhecimento da aprendizagem não formal na Europa / Jens Bjornavold*. Traduzido por Gonçalves, M. Lisboa: INOFOR.

Comissão das Comunidades Europeias (2000). *Memorando sobre a Aprendizagem ao Longo da Vida*. Bruxelas.

Costa, Eliezer, *Gestão Estratégica*, 2ª edição, 2007. Editora Saraiva.

Costa, J. & Neves, A. (2007). *Aprendizagem ao longo da vida*. 1ª edição. Lisboa: Ministério da Segurança Social e do Trabalho - Departamento de Estudos, Estatística e Planeamento.

Chiavenato, I. (1993). *Introdução à Teoria Geral da Administração*. 3ª Edição. São Paulo: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (1994). *Recursos humanos na empresa: pessoas, organizações e sistemas*. 3.ª Edição. São Paulo: Atlas.

Chiavenato, I. (2004). *Introdução à Teoria Geral da Administração*. 7.ª Edição. São Paulo: McGraw Hill.

De Ketele, J.; Chastrette, M.; Cros, D.; Mettelin, P. & Thomas, J. (1988). *Guia do Formador*. Lisboa: Instituto Piaget.

Donaldson, L. (1999). Teoria da contingência estrutural. In: CLEEG, et al (org.) *Handbook de estudos organizacionais: modelos de análise e novas questões em estudos organizacionais*. São Paulo: Editora Altas.

Ferreira, P. (2009) *Guia do Animador na formação de adultos*. 7ª Edição. Lisboa: Editorial Presença.

Genelioux, M. (2005). *Emprego apoiado e satisfação: A perspectiva de pessoas integradas em mercado competitivo de trabalho*. Lisboa: Livros SNR

Ghiglione, R. & Matalon, B. (2001). *O Inquérito. Teoria e Prática*. Oeiras: Celta Editora.

Gil, A.C. (1999). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5ª Edição. São Paulo: Atlas, S.A.

Girardot, Jean-Jacques (1992) - *Outils Pour l'Auto-Évaluation*, Calais, Poverty 3 Seminar on Evaluation, 19- 20 November (policopiado)

Guerra, I. (2002). *Fundamentos e Processos de uma Sociologia de Acção – o planeamento em Ciências Sociais*. Cascais: Principia, Publicações Universitárias e Científicas.

Hill, M. & Hill, A. (2009). *Investigação por Questionário*. Lisboa: Edições Sílabo.

Imaginário, L. (2001). *Balanço de competências - discursos e práticas*. Lisboa: MTS/DGEFP/CIME.

Kosecoff, J. & Fink, A. (1982) - *Evaluation Basics. A Practitioner's Manual*, Beverly Hills, Sage.

Lastres, H. & Albagli, S. (1999). *Informação e Globalização na Era do Conhecimento*. Rio de Janeiro: Editora Campus, Lda.

Lopes, L. & Pereira, M. (2010). *Formação Pedagógica Inicial de Formadores*. 3ª Edição. Lisboa: Fundação para a Divulgação das Tecnologias de Informação.

Luck, D.J.; Júnior, G.L.; Hartline, M.D. & Ferrell, O.C. (2000). *Estratégia de Marketing – 1ª Edição, 3ª Tiragem*. São Paulo: Atlas.

Machado, A. (1995). *A função do formador*. Cadernos de Gestão. 1ª Edição. Lisboa: Gradiva.

Machado, R. (2005). *Estratégia e competitividade em organizações agro-industriais*. Lavras: UFLA/FAEPE.

Malglaiive, G. (2003) *Ensinar Adultos*. Porto: Porto Editora.

Meignant, A. (2003). *A gestão da formação*. 2ª ed. Lisboa : Dom Quixote.

Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social & Ministério da Educação (2008). *Novas Oportunidades, Aprender Compensa*. Lisboa: Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social & Ministério da Educação.

Peretti, J. (1997). *Recursos Humanos*. 4ª Edição. Lisboa: Edições Sílabo.

Petit, F & Dubois, M (1998). *Introdução à psicossociologia das organizações*. Lisboa: Instituto Piaget.

Pires, A (2005). *Educação e formação ao longo da vida: análise crítica dos sistemas e dispositivos de reconhecimento e validação de aprendizagens e de competências*. Coimbra: Fundação Calouste Gulbenkian.

Ponte, J. P. (1998). *Didáticas específicas e construção do conhecimento profissional*. Conferência no *IV Congresso da SPCE*, Aveiro.

Quivy, R & Campenhoudt, L (1998). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva.

Rodrigues, R. & Ferrão, L. (2006) *Formação Pedagógica de Formadores*. 8.ª Edição. Lisboa: Lidel – edições técnicas, Lda.

Ruíz, O. (2004). *O ethos dos executivos das transnacionais e o espírito do capitalismo*. In Tese de Doutoramento em Ciências Sociais Campinas: Instituto de Filosofia e Ciências Humanas.

Scott, R.(1987). *The Adolescence of Institutional Theory*. *Administrative Science Quarterly*.

Senge, P. (1998). *A Quinta Disciplina – Arte e prática da organização que aprende*. Uma nova revolucionária concepção de liderança e gerenciamento empresarial. São Paulo: Best Seller.

Silva, M. (2001) *Os directores dos centros de formação das associações de escolas. A pessoa e a organização*. Lisboa: Instituto de Inovação Educacional. Ministério da Educação.

Teixeira, S. (2005). *Planeamento. Gestão das Organizações*. Porto: Porto Editora.

Torres, B. (2009). Capital humano e intelectual: su evaluación. Observatorio Laboral *Revista Venezolana*. Volume 2, n.º 3. Pps. 65-81. Universidade de Carabobo.

Vieira, S.; Jesus, S. & Ferreira, J. (sd) Ensino Profissional – a satisfação de interesses vocacionais. In *Revista Portuguesa de Pedagogia*. (2002). Ano 36, nº 1, 2 e 3. Páginas 275-290. Coimbra: Universidade de Coimbra.

Zarifian, P. (1993). *Compétence vers l'organisation qualifiante*. Paris: Collection Sociologie d'Aujourd'hui.

REFERÊNCIAS ELECTRÓNICAS CONSULTADAS

Beaudoin, A.; Lefrançois, R. & Ouellet, F. (1986). “*Les pratiques évaluatives: enjeux, stratégies et pratiques*”. Service Social. Volume 35. Acedido em 22 de Junho de 2010, em: <http://www.erudit.org/revue/ss/1986/v35/n1-2/706301ar.pdf>

Direcção Geral do Emprego e das Relações do Trabalho. (2010). *Acreditação das entidades formadoras*. Acedido a 12 de Maio de 2010, em: <http://certifica.dgert.mtss.gov.pt/>

Estêvão, C.V. (2001). *Formação, gestão, trabalho e cidadania: contributos para uma sociologia crítica da formação*. Revista Educação & Sociedade, n.º 77. Acedido a 8 de Março de 2010 em <http://www.adm.ufba.br>

Instituto do Emprego e Formação Profissional. (2010). *Cursos de Educação e Formação de Jovens*. Acedido a 22 de Fevereiro de 2010, em: <http://www.iefp.pt/formacao/ModalidadesFormacao/CursosJovens/Paginas/CursosJovens.aspx>

Passarinho, I. (2008). Assistente Social – Percursos e Construção Identitária. In *Sísifo / Revista de Ciências da Educação*, n.º 6, pp. 21-34. Consultado em [mês, ano] em <http://sisifo.fpce.ul.pt>

Sindicato dos Profissionais de Seguros de Portugal (2010). *História do SISEP*. Acedido a 10 de Abril de 2010, em: <http://www.sisep.pt>

Debate Nacional de Educação (2007). *Como vamos melhorar a Educação em Portugal. Novos Compromissos sociais pela Educação*. Acedido a 21 de Abril de 2010, em www.spra.pt/Download/SPRA/SM_Doc/.../relatorio_dne.pdf

DECRETOS-LEI CONSULTADOS

Decreto-Lei 105/97 de 29 de Abril

Decreto-Lei n.º 95/97, de 23 de Abril. Diário da República n.º 95/95 – I-A Série. Assembleia da República. Lisboa.

Lei de Bases do Sistema Educativo - Lei n.º 49/2005 de 30 de Agosto de 2005.

ANEXOS

Anexo 1: Regulamento Interno



SINDICATO
DOS PROFISSIONAIS
DE SEGUROS
DE PORTUGAL

REGULAMENTO INTERNO

DE

FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO



PREÂMBULO

A actividade do SISEP na Formação Profissional remonta ao ano de 1990 que envolveu, apenas, a Formação Contínua em horário pós-laboral.

Em 1993, iniciamos a formação na Área de Aprendizagem “que seguidamente se estendeu à Qualificação Inicial” sem dupla certificação, situação que se manteve até 1999.

A partir desse ano, dedicámo-nos, exclusivamente à “Aprendizagem” ou formação em “Regime de Alternância”, tendo o número de Acções, em simultâneo, atingido as 27, nas áreas de Seguros, Informática, Secretariado e Contabilidade.

Em 2003, embora com a Aprendizagem a manter-se como o núcleo principal da formação, o SISEP voltou a candidatar-se à formação Contínua e Educação e Formação de Adultos (EFA), embora aqui pela primeira vez.

Em 2004 iniciamo-nos na Educação e Formação de Jovens (EFJ), com 3 Acções no Porto, 2 em Aveiro e 1 em Faro e aumentámos de uma para cinco, o número de turmas “EFAS” com 2 Acções do POEFDS em Aveiro e 3 do PORLVT em Lisboa.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º

(Âmbito)

O presente Regulamento estabelece as normas de organização e funcionamento das estruturas de formação do SISEP - Sindicato dos Profissionais de Seguros de Portugal.

Artigo 2º

(Natureza e Atribuições)

As estruturas de formação estão organizadas e constituem um Departamento de Formação Profissional (DEFP), a quem cabe o desenvolvimento da actividade formativa do SISEP, nomeadamente dos Planos de Formação e correspondentes programas e cursos.

Artigo 3º

(Dependência)

O Departamento de Formação Profissional está organizado na dependência da Direcção do SISEP, mantendo com esta, ligação através dos (as) respectivos (as) Coordenadores (as) de Programa e do Presidente daquele órgão que é, simultaneamente, o Coordenador Geral da Formação.

Artigo 4º

(Estrutura)

1. O DEFP está estruturado segundo programas de formação e compreende pessoal dirigente, técnico, administrativo e outro.
2. O pessoal do DEFP constitui a Equipa Técnica a quem cabe a concepção, organização, desenvolvimento e administração da actividade formativa dos diferentes programas de formação.
3. As instalações do DEFP situam-se na sede do SISEP, em Lisboa e nos Pólos criados pelo SISEP.

Artigo 5º

(Organização)

1. O DEFP compreende:

- a) Serviço de Coordenação Geral
- b) Serviços Administrativo e Financeiros
- c) Serviços de Coordenação Pedagógica de Formadores e Serviços de Apoio e Acompanhamento aos Formandos do Programa Aprendizagem
- d) Serviços de Coordenação Pedagógica de Formadores e Serviços de Apoio e Acompanhamento aos Formandos dos Programas EFA (Ed. Formação de Adultos) e Educação Formação de Jovens

Artigo 6º

(Composição)

- 1. A Coordenação Geral do Departamento, cabe ao presidente da Direcção do Sindicato.
- 2. Os Serviços, com excepção dos Gerais, são coordenados por três técnicos com competências adequadas às funções e reportam-se directamente ao Coordenador Geral.
- 3. Os Serviços Gerais têm como responsável um funcionário administrativo que se reporta primeiro ao Coordenador dos Serviços Administrativo e Financeiros.

Artigo 7º

(Funções Genéricas)

- 1. O Coordenador Geral assume, em especial:
 - a) O cumprimento dos objectivos dos Planos de Formação aprovados;
 - b) O cumprimento dos Requisitos de Acreditação e a ligação ao Sistema
 - c) A articulação da função formativa às restantes funções dentro da organização
 - d) A orientação da ligação das intervenções com os utilizadores
- 2. O Coordenador dos Serviços Administrativo/Financeiros assume, em especial:
 - a) A Secretaria
 - b) A Tesouraria e a preparação de todos os documentos contabilísticos
 - c) As Relações Externas
 - d) O Aprovisionamento
 - e) O Economato

- f) Os contratos com Prestadores de Serviços
 - g) Os Arquivos
3. A Coordenação Pedagógica, apoio e acompanhamento a Formandos e Formadores e está organizada por programas de Formação (medidas específicas)
- 3.1 A Coordenação Pedagógica, Apoio aos Formadores assume, em especial:
- a) A Organização e Desenvolvimento da Formação
 - b) A Selecção e Recrutamento da Formadores
 - c) O Apoio aos Formadores
 - d) O Controlo e Avaliação da Formação
 - e) O Processo Técnico-Pedagógico
 - f) A Sala de estudo
- 3.2 O Apoio e Acompanhamento aos Formandos assumem, em especial:
- a) O Atendimento
 - b) A Informação Profissional
 - c) A Preparação/Seleção
 - d) O Apoio na Formação
 - e) O Acompanhamento Pós-formação
 - f) A Procura de Emprego e a Empregabilidade

Artigo 8º

(Acreditação)

1. A Acreditação consiste numa operação de validação técnica global e reconhecimento formal da capacidade formativa de uma Entidade e tem que ser renovada nos prazos e termos definidos pelo IQF.
2. O SISEP constitui-se como Entidade Acreditada pelo IQF, cabendo ao seu DEFP a responsabilidade da actividade formativa, estando esta totalmente financiada com fundos comunitários e/ou nacionais.

Artigo 9º

(Domínios de Intervenção)

1. O SISEP encontra-se acreditado pelo IQF para os seguintes domínios de intervenção:

- a) Organização/Promoção
- b) Desenvolvimento/Execução

2. A acreditação específica nos domínios indicados não impede que, mesmo de uma forma mais simples, se proceda ao levantamento das necessidades de formação da população-alvo e se desenvolva um processo de acompanhamento e avaliação da actividade formativa.

Artigo 10º

(Protocolos Técnicos)

1. O SISEP pode afirmar Acordos formais - de cooperação ou parcerias - com outras entidades, tendo por base a actividade formativa a desenvolver no âmbito da sua missão.

2. Os Protocolos poderão ter em vista a colaboração nas diferentes fases do processo formativo, nomeadamente ao nível dos domínios de intervenção, assim como as formas possíveis de financiamento da actividade formativa proposta nos Planos de Formação anuais ou bienais.

Artigo 11º

(Responsabilidades da Entidade Formadora)

1. Para a plena concretização do quadro normativo no âmbito deste regulamento, o SISEP deve adoptar uma organização interna que favoreça um bom funcionamento das acções de formação, de modo a constituir um meio eficaz de aumento da qualificação profissional, numa perspectiva de ajustamento entre a oferta e a procura de emprego.

2. Importa, pois, assegurar o desenvolvimento de acções, dentro do respeito pelos direitos e expectativas dos participantes, acautelando a utilização racional dos dinheiros públicos. Assim, e para além de outros aspectos mencionados, o SISEP deve:

- a) Promover a divulgação das acções de formação programadas, com vista ao melhor aproveitamento da capacidade formativa existente;
- b) Desenvolver o processo de admissão dos candidatos à formação;

- c) Constituir e manter actualizado o Dossier Individual de cada Formando, o qual contempla, designadamente, os elementos relativos à evolução de cada individuo ao longo de todo o processo formativo;
- d) Estruturar e desenvolver a formação nas condições normativas e regulamentares aplicáveis, tendo em conta o estabelecimento em Contrato de Formação celebrado entre as partes envolvidas, numa óptica de realização individual de cada Formando;
- e) Informar os Formandos da programação das actividades formativas, bem como das alterações supervenientes. Sempre que, por razões de força maior, estas venham a ocorrer, não será devida ao Formando qualquer indemnização;
- f) Facultar aos Formandos o acesso aos benefícios e equipamentos sociais que sejam compatíveis com a acção frequentada e sua duração;
- g) Respeitar e fazer respeitar as condições de saúde, higiene e segurança no trabalho, assegurando os meios para os primeiros socorros e intervenções em situações de doença ou acidente;
- h) Facultar ao Formando, sem quaisquer encargos suplementares, um documento comprovativo da frequência da acção;
- i) Colaborar na colocação e/ou integração profissional dos Formandos;
- j) Organizar e manter actualizado o processo técnico-pedagógico da cada acção de formação, em conformidade com a estrutura estipulada nas normas e regulamentos em vigor.
- k) Assegurar a realização do processo de apoio e acompanhamento técnico-pedagógico da formação, numa perspectiva de garantia da qualidade e rentabilização dos recursos envolvidos;
- l) Elaborar relatórios periódicos sobre as acções de formação profissional;
- m) Prestar informações sobre o desenvolvimento da formação, os participantes, as equipas formativas, as entidades envolvidas e os apoios técnicos e financeiros recebidos (horários, cronogramas, calendários de quadrimestre, listas de empresas de estágio, assiduidade de formandos, assiduidade de formadores, folhas de sumários etc.).

Artigo 12º

(Modalidades de Formação)

A actividade desenvolvida pelo SISEP tem como modalidades predominantes:

- a) A Formação Profissional, que engloba a Qualificação Inicial (Aprendizagem) e a Qualificação Profissional, especialmente dirigidas a desempregados;
- b) A Formação Contínua dirigida ao aperfeiçoamento/ actualização e à reconversão de activos;

c) A Formação ao longo da vida, na qual se inserem os cursos de Educação e Formação de Adultos e Educação e Formação de Jovens.

Artigo 13º

(Equipa Formativa)

1. As Equipas Formativas envolvidas nas diferentes acções de formação são constituídas por Formadores Externos, recrutados de entre profissionais habilitados com as competências adequadas e experiência significativa, tendo por base um Contrato de Prestação de Serviços.
2. As Equipas Formativas são coordenadas pelos Coordenadores Pedagógicos do SISEP ou por Coordenador a designar de entre os formadores da equipa, de preferência um dos responsáveis pela componente dita científico-tecnológica ou profissionalizante das acções de formação.
3. Os Contratos de Prestação de Serviços terão por base a minuta em uso nos Centros de Formação do IEFP.

Artigo 14º

(Recursos de Formação)

1. Para garantir uma actividade formativa continuada e desenvolvida por formadores qualificados, o DEFP mantém actualizada uma Bolsa de Formadores externos, a partir da qual se procede ao processo de recrutamento e selecção de formadores.
2. O DEFP, promove a valorização do seu pessoal, em especial dos elementos da Equipa Técnica, indicando e facilitando a frequência de acções de informação e de formação.

Artigo 15º

(Procedimentos de Avaliação)

1. A Avaliação dos Formandos tem carácter obrigatório e desenvolve-se nos termos indicados no Capitulo III deste Regulamento e de acordo com o manual de Avaliação da Aprendizagem emanado pelo IEFP, pela DREL ou DGFV.

2. A Avaliação do Processo Formativo faz-se por Inquérito aos Formandos, através de questionário a preencher pelo menos no fim de cada domínio/modulo ou unidade de formação, sendo a sua aplicação da responsabilidade dos Coordenadores Pedagógicos do DEFP.
3. A Avaliação do Desempenho dos Formadores, como processo assumido pelo Formador e pela Entidade Formadora, faz-se em impresso próprio, nos mesmos moldes de tempo e responsabilidade do número anterior.
4. A Avaliação da Entidade, ao nível do funcionamento, instalações, equipamentos e atendimento, faz-se igualmente por Inquérito aos formandos através de questionário, sendo a sua aplicação da responsabilidade dos Coordenadores Pedagógicos do DEFP.

Artigo 16.º

(Avaliação Diagnostica)

1. Quando a frequência de uma acção de formação obrigar à verificação de determinados pré-requisitos, proceder-se-á à avaliação diagnostica do candidato de forma a verificar-se o domínio demonstrado quanto às competências exigidas e poder-se assim aferir do nível de entrada (EFA).
2. A avaliação diagnostica é efectuada sob a responsabilidade da Equipa Formativa afecta ao desenvolvimento da acção de formação, podendo ser utilizadas provas e exercícios já testados e aplicados no processo formativo.
3. O registo da avaliação diagnostica e seus resultados deverão constar do Dossier Individual do Formando, para efeitos de emissão do respectivo Certificado no final do Percurso Formativo.

Artigo 17.º

(Certificação)

1. Aos formandos que frequentem a formação profissional e obtenham aprovação final serão passados certificados de reconhecimento de nível de qualificação profissional, assim como de equivalência escolar, se esta constituir objectivo da acção formativa.
2. Os Certificados a emitir observam as orientações do IIEFP e respeitam as disposições legais vigentes, nomeadamente quanto à mera certificação de frequência.

3. A cada Certificado passado segundo a estrutura dos níveis de formação europeia, corresponderá uma qualificação completa para o exercício de uma actividade profissional bem determinada, com a capacidade de utilizar os instrumentos e as técnicas que lhe são próprias.

Artigo 18º

(Apoios aos Formandos)

1. O regime de apoios aos formandos tem por base a legislação que regula os financiamentos comunitários.
2. Os formandos poderão beneficiar, nos termos regulamentados e consoante o tipo de acção formativa que frequentem, os seguintes subsídios:
 - a) Subsídio de Alimentação
 - b) Subsídio de Transportes
 - c) Bolsa de Formação
 - d) Subsídio de Acolhimento
 - e) Subsídio de Alojamento

Artigo 19.º

(Procedimentos Administrativos)

- 1 No início de cada acção de formação, a Equipa Técnica do DEFP informará e esclarecerá os Formandos e respectivas Equipas Formativas dos diferentes procedimentos administrativos a observar ao longo do processo formativo, nomeadamente quanto a regras e prazos em vigor e formulários adoptados.
2. Merecerão especial atenção, entre outros, os procedimentos relacionados com contratos, recebimentos, assiduidade, sumários, folhas de resposta de testes, proposta de visita de estudo, relatório individual de visita de estudo, requisições de materiais e consumíveis, reprodução de documentos, ocorrências com formandos, relatório de avarias, que se verifiquem nos espaços formativos.

Artigo 20º

(Funcionamento das Instalações)

1. O DEFP mantém-se disponível para o apoio à formação, pelo menos, desde meia hora antes até meia hora depois do horário fixado para a formação.
2. A Secretaria do DEFP funciona, entre as 09H00 e as 17H30 horas, podendo ser definido um horário complementar quando a formação em período pós-laboral.
3. As salas de formação deverão permanecer fechadas fora dos horários previstos para a formação.
4. A sala de estudo existente na sede, pode ser utilizada a combinar com os Coordenadores Pedagógicos do DEFP, em função de cada situação concreta.
5. A sala de convívio dispõe também de algum equipamento destinado a apoiar os que ali tomem as suas refeições ligeiras, devendo ser seguidas as instruções do pessoal do DEFP.
6. Para além das situações previstas no Regulamento Interno do Formando, não é ainda permitido:
 - a) Alterar as condições de higiene e segurança dos espaços formativos, merecendo especial atenção as áreas dos lavabos;
 - b) Fazer barulho no corredor de acesso junto às salas de formação durante o período de funcionamento da mesma;
 - c) Utilizar telemóveis nas salas de formação e no corredor de acesso quando a formação estiver a decorrer.

Artigo 21.º

(Divulgação e Promoção)

1. A divulgação da actividade formativa do SISEP pode abranger a difusão de materiais promocionais com informação precisa sobre as acções de formação a desenvolver, assim como mecanismos diversificados como reuniões e encontros, meios de comunicação locais (imprensa e rádio), ou até *mailings* dirigidos a associações e entidades que mantenham especial relação com o SISEP nomeadamente os trabalhadores seus associados.

CAPÍTULO II

O FORMADOR

Artigo 22º

(Enquadramento)

O exercício da actividade de Formador no domínio da formação profissional inserida no mercado de trabalho é regulamentada pelos Decretos-Lei nº 66/94 de 18 de Novembro e Dec. Lei nº 26/97 de 18 de Junho.

Artigo 23º

(Conceito)

O formador é o profissional que na realização de uma acção de formação, estabelece uma relação pedagógica com os formandos, favorecendo a aquisição de conhecimentos e competências, bem como o desenvolvimento de atitudes e formas de comportamento, adequados ao desempenho profissional.

O Formador deve reunir o domínio técnico actualizado relativo à área de formação em que é especialista, o domínio dos métodos e das técnicas pedagógicas adequadas ao tipo e ao nível de formação que desenvolve, bem como competências na área da comunicação que proporcionem um ambiente facilitador do processo de ensino – aprendizagem.

Artigo 24º

(Requisitos)

Constituem requisitos para o exercício da actividade de formador:

- a) Preparação psicossocial;
- b) Formação científica, técnica tecnológica e prática;
- c) Preparação ou formação pedagógica.

Artigo 25º

(Competências)

1. A preparação psicossocial confere competências que envolvem o espírito de cooperação e a capacidade de comunicação, relacionamento e adequação às características do público-alvo, de forma a conseguir levar a cabo com eficácia a função cultural, social e económica da formação.
2. A formação científica, técnica e tecnológica confere competências relacionadas com a qualificação que se pretende de nível igual ou superior ao de saída dos formandos, adquirida através de habilitação académica adequada, acrescida de experiência profissional quando se trate de formação teórico-técnica ou de práticas profissionais.
3. A preparação ou formação pedagógica confere competências adquiridas através da frequência e aproveitamento de um curso de formação pedagógica homologado e certificado nos termos da lei.

Artigo 26º

(Direitos)

São nomeadamente, direitos do formador:

1. Apresentar propostas com vista à melhoria das actividades formativas, nomeadamente através da participação no processo de desenvolvimento e nos critérios de avaliação da acção de formação, de acordo com o plano geral institucionalmente definido.
2. Obter documento comprovativo emitido pela entidade formadora ou beneficiária da formação, da sua actividade enquanto formador em acções por ela desenvolvidas, do qual conste especificamente o domínio, a duração e a qualidade da sua intervenção.

Artigo 27º

(Deveres)

1. São em especial, deveres do formador:
 - a) Fixar os objectivos da sua prestação e a metodologia pedagógica a utilizar, tendo em consideração o diagnóstico de partida, os objectivos da acção e os destinatários da mesma, com observância das orientações da entidade formadora ou beneficiária;
 - b) Cooperar com a entidade formadora, bem como com os outros intervenientes no processo formativo, no sentido de assegurar a eficácia da acção de formação;
 - c) Preparar de forma adequada e prévia cada acção de formação, tendo em conta os seus destinatários, os objectivos da acção, a metodologia pedagógica mais ajustada, a estruturação do programa, a

preparação de documentação e suportes pedagógicos de apoio, o plano de sessão e os instrumentos de avaliação, bem como os pontos de situação intercalares que determinem eventuais reajustamentos no desenvolvimento da acção;

- d) Participar na concepção técnica e pedagógica da acção, adequando os seus conhecimentos técnicos e pedagógicos ao contexto em que se desenvolve o processo formativo.
 - e) Assegurar a reserva sobre dados e acontecimentos relacionados com o processo de formação e seus intervenientes;
 - f) Zelar pelos meios materiais e técnicos postos à sua disposição;
 - g) Ser assíduo e pontual;
 - h) Cumprir a legislação e os regulamentos aplicáveis à formação;
 - i) Avaliar cada acção de formação e, globalmente, cada processo formativo, em função dos objectivos fixados e do nível de adequação conseguido.
 - j) Entregar os documentos individuais para organização do seu processo no Dossier Pedagógico.
2. O formador, enquanto elemento determinante para o êxito da acção formativa, é submetido a avaliação, tanto no âmbito da sua competência técnico-profissional como no seu contributo para a criação de um clima de confiança e compreensão mútuas entre os intervenientes no processo formativo.

Artigo 28.º

(Atribuições Concretas)

1. São atribuições concretas dos formadores a preparação, desenvolvimento e avaliação de acções de formação, em sistemas de qualificação profissional e/ou de formação de activos, com e sem equivalência académica, dirigidas a jovens ou a adultos, seja nos campos da formação prática, da formação científica e tecnológica/artística ou da formação geral, incluindo o desenvolvimento de competências psicossociais.
2. Resultam daquelas atribuições três actividades distintas:
 - a) Planeamento / Preparação da Formação
 - Análise/caracterização do projecto da acção de formação em que irá intervir: objectivos, perfil de entrada e de saída, programa, condições de realização.
 - Colaboração na constituição do Dossier da Acção de Formação;
 - Concepção e planificação do desenvolvimento da formação: objectivos, conteúdos, actividades, tempos, métodos, avaliação, recursos didácticos e documentação de apoio.
 - b) Desenvolvimento / Animação da Formação
 - Condução, mediação do processo de formação, desenvolvendo os conteúdos, estabelecendo e mantendo a comunicação e a motivação dos formandos, gerindo os tempos e os meios materiais necessários, utilizando auxiliares didácticos.
 - Gestão da progressão realizada pelos formandos, utilizando meios de avaliação formativa e implementando os ajustamentos necessários.

- c) Avaliação da Formação
- Avaliação formativa ao longo do percurso formativo.
 - Avaliação final da formação realizada pelos formandos.

CAPÍTULO III

A AVALIAÇÃO

Artigo 29.º

(Definição)

A avaliação é o processo integrador que consiste na recolha e tratamento de informações relativas ao aproveitamento dos formandos, que diz respeito tanto a conhecimentos, como à capacidade e aptidões adquiridas e desenvolvidas por meio de conteúdos programáticos e métodos apropriados, relativamente a objectivos previamente definidos.

Artigo 30.º

(Natureza)

A avaliação do aproveitamento dos formandos, constitui um processo integrador da prática formativa e, enquanto elemento regulador, tem carácter predominantemente formativo e contínuo, sendo da responsabilidade do formador.

Artigo 31.º

(Finalidades)

A Avaliação faz parte integrante do processo formativo e tem por finalidades:

- a) Situar cada formando, num determinado momento, relativamente ao domínio ou desenvolvimento de conhecimentos, capacidades, aptidões e atitude, face aos objectivos e conteúdos, das aprendizagens consequentes.
- b) Auxiliar os formandos, numa perspectiva de evolução e realização pessoal, possibilitando-lhes nomeadamente a sua auto-avaliação em ordem a possíveis mudanças face ao processo formativo e à interacção social;

c) Verificar a adequação dos conteúdos programáticos e dos métodos utilizados aos objectivos definidos e identificar deficiências da formação, com vista à introdução de modificações curriculares, processuais ou metodológicas consideradas mais adequadas às necessidades e capacidades dos formandos;

d) Possibilitar a certificação dos conhecimentos, capacidades e atitudes adquiridos pelo formando, tendo em vista a conclusão de um domínio/ módulo ou unidade integrada de formação.

Artigo 32.º

(Modalidades de Avaliação)

1. O processo de Avaliação é exercido com mais clareza e eficácia quando se distinguem duas modalidades de avaliação, as quais, embora recorrendo a princípios diferentes, se devem harmonizar para o sucesso do formando e qualidade do processo formativo.

2. Na formação são consideradas as seguintes modalidades de formação:

a) Avaliação Formativa

b) Avaliação Sumativa

1. As modalidades de avaliação referidas no ponto anterior devem harmonizar-se, no sentido de contribuírem para o sucesso do processo formativo e para garantir a qualidade deste.

Artigo 33º

(Avaliação Formativa)

1. A avaliação formativa, principal modalidade de avaliação, diz respeito às finalidades indicadas nas alíneas a), b) e c) do Artigo 31º.

2. A avaliação formativa tem carácter sistemático, positivo e contínuo, incidindo nos dados relativos aos domínios da

formação que evidenciem os conhecimentos e competências adquiridos, bem como às capacidades e atitudes que o formando foi desenvolvendo.

3. A avaliação formativa embora traduzida ao longo do processo formativo, de forma descritiva e qualitativa, pode exprimir-se num índice quantitativo em momentos formais de avaliação.

Artigo 34º

(Avaliação Sumativa)

1. A avaliação sumativa, diz especialmente respeito à finalidade indicada na alínea, d) e do Artigo 31º.

2. A Avaliação sumativa realiza-se em momentos formais de avaliação, coincidentes com a conclusão de determinado domínio e é orientada por critérios de objectividade com vista a garantir o controlo da qualidade do percurso formativo.

Artigo 35º

(Momentos de Avaliação)

1. Num percurso formativo, o final da formação de cada uma das Unidades Integrada de Formação que compõe corresponde a um momento formal de avaliação.
2. Ao longo de cada Unidade Integrada de Formação devem verificar-se os seguintes procedimentos:
 - a) Todos os formadores fazem uma avaliação contínua ao longo do percurso formativo.
 - b) Sempre que sejam detectadas dificuldades dos formandos, os formadores explicitam as causas efectivas do insucesso e propõem os procedimentos capazes de as ultrapassar.
 - c) Para efeitos de avaliação, a Equipa Formativa reúne regularmente, presidida pelo Coordenador designado, pelo menos duas vezes em cada domínio, sendo uma no seu termo, de acordo com calendário aprovado.
 - d) A Equipa Formativa integra todos os Formadores do Curso/Acção de Formação, devendo participar nesta equipa, sempre que possível, elementos da Equipa Técnica do DEFP.

Artigo 36º

(Notação da Avaliação)

1. O Sistema de Avaliação compreende procedimentos de anotação e informação do aproveitamento do formando.
2. A anotação da avaliação deve obedecer os seguintes princípios:
 - a) O processo de avaliação deve reflectir com rigor o processo de formação;
 - b) A avaliação assume um carácter descritivo e/ou quantitativo, expressando-se numa escala de 0 a 20 para os cursos de Aprendizagem e Formação Contínua, de 0 a 5 valores, para a Educação e Formação de Jovens e numa escala qualitativa de *creditado e não creditado* nos cursos de Educação e Formação de Adultos.
3. No final de cada domínio/módulo ou unidade de formação, o Coordenador/Mediador designado comunicará o resultado da respectiva avaliação ao formando.

Artigo 37º

(Suportes de Avaliação)

1. Ao longo do curso constituem-se suportes de avaliação os seguintes:

- a) Provas escritas e práticas – testes e trabalhos;
- b) Registo de avaliação formativa – fichas de observação.
- c) Desempenho em visitas de estudo
- d) Desempenho nas actividades integradoras

2. O registo das classificações qualitativas e/ou quantitativas terá lugar:

- a) Pautas de Classificação;
- b) Actas da Equipa Formativa e do Júri de Prova;
- c) Livro de Termos;
- d) Outros documentos específicos no caso dos cursos EFA

Artigo 38º

(Critérios de Avaliação)

1. Porque o processo formativo se baseia em componentes teórica e prática com diferentes pesos na classificação, devem observar-se Critérios de Avaliação por Unidade de Formação e por Itinerário Qualificante, que permitam a aplicação de mecanismos e instrumentos de avaliação adequados e garantam harmonização dos procedimentos utilizados, bem como a equiparação dos níveis de exigência.

2. Antes de cada um dos momentos de avaliação, o Coordenador designado ouvirá os formadores das diferentes componentes formativas, procedendo à análise das condições de desenvolvimento do processo formativo

e, em conjugação com a Equipa Técnica do DEFP, definirá critérios a observar pela Equipa Formativa, que assegurem a uniformidade do procedimento de avaliação dos formandos e na atribuição de classificações.

3. Os critérios de avaliação definidos serão transmitidos pelo Coordenador designado, antes das reuniões de avaliação, a todos os formadores da Equipa Formativa.

Artigo 39º

(Apuramento de Classificações)

1. Em cada um dos momentos de avaliação o formador de cada domínio apresentará, em reunião de Equipa Formativa, uma informação sobre o aproveitamento de cada formando e uma proposta de atribuição de classificação.
 2. As decisões da Equipa Formativa deverão resultar do consenso dos formadores que a integram, admitindo-se porém, o recurso ao sistema de votação quando se verificar a impossibilidade de consenso, hipótese em que o Coordenador designado terá, no caso de empate, direito a voto de qualidade.
 3. O aproveitamento de cada domínio/módulo ou unidade de formação é expresso pela classificação quantitativa e/ou qualitativa atribuída pela Equipa Formativa, na reunião de avaliação realizada no seu termo.
1. A classificação final de cada domínio é expressa pelo valor obtido a partir das fórmulas constantes na Legislação aplicável.

Artigo 40º

(Condições de Aprovação)

1. De acordo com a legislação aplicável a cada tipologia de cursos.

Artigo 41º

(Reclamações)

1. O formando poderá reclamar a classificação, dentro do prazo de cinco dias úteis, a contar da data de afixação das pautas, dirigindo a sua reclamação ao Director do DEFP.
2. A classificação final a inscrever nos Certificados expressa-se por uma notação arredondada às unidades, excepto nos cursos de adultos em que a avaliação é qualitativa.

CAPITULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 41º

(Queixas e Reclamações)

1. As queixas e reclamações são apresentadas em impresso próprio, permanentemente disponível em local acessível e destacado da entrada do DEFP.
2. São dirigidas ao Director do DEFP que as apreciará após informação escrita do responsável do serviço relacionado com o objecto da queixa ou reclamação.

3. A formalização deve ocorrer no prazo de 5 dias úteis imediatos à data da situação que suscitou a queixa ou reclamação, e a resposta ao interessado deve verificar-se nos 15 dias úteis imediatos à sua apresentação.

Artigo 42º

(Aplicação)

1. Fazem parte integrante deste Regulamento de Funcionamento do DEFP:
 - a) Norma Interna de Conduta dos Formadores
 - b) O Guia de Acolhimento do Formando e Regulamento Interno do Formando
 - c) Regulamento de Recuperação Pedagógica de Assiduidade
2. As dúvidas e casos omissos serão apreciados e resolvidos pelo Director do DEFP e, quando necessário, pela Direcção do SISEP através do Coordenador Geral para a Formação.
3. Este Regulamento de Funcionamento entrou em vigor em 1 de Outubro de 2002 e foi revisto em Junho de 2006.

SISEP/DEFP Junho 2006

A Direcção do SISEP

Anexo 2: Regulamento de Recuperação de Faltas



Regulamento de Recuperação Pedagógica de Faltas

1. PREÂMBULO

1.1 A Direcção do SISEP institui o presente Regulamento de Recuperação Pedagógica de Faltas como forma de garantir padrões crescentes de qualidade, eficácia e eficiência na formação que ministra.

1.2 O Regulamento de Recuperação Pedagógica de Faltas constitui por excelência um instrumento para promover os seguintes aspectos:

- a) Possibilitar que o formando possa recuperar as aprendizagens dos conteúdos e competências não adquiridos em devido tempo, devido a causas relacionadas com a ausência à formação ou outras, de forma a maximizar a promoção da aquisição das competências previstas.
 - b) Estimular a assiduidade e evitar o insucesso na aprendizagem que, por sua vez, resulta da conjugação de diversos factores, com causas de origem pessoal, familiar e sócio-económicas que de uma forma sistémica, transversal e crescente, acompanha as gerações de formandos abrangidos pelos diferentes programas de formação profissional.
 - c) Corrigir comportamentos e atitudes, bem como actuar ao nível da aposta no "saber estar" e no "saber ser", vectores chave no desenvolvimento pessoal e profissional dos formandos. Características de comportamento como a falta de assiduidade e pontualidade, conjugadas com uma ausência de hábitos de trabalho, falta de disciplina e sentido de responsabilidade, constituem factores que inviabilizam o sucesso do projecto profissional e pessoal dos formandos.
- 1.3 Considera-se que, sempre que o formando aceite e assine o documento de compromisso de recuperação pedagógica de faltas e se verifique o cumprimento do estipulado no referido documento, sejam validadas as competências atingidas.
- 1.4 Como reforço e estímulo à mudança dos hábitos comportamentais, uma vez validadas as competências e verificando-se o cumprimento do estipulado no documento de compromisso de recuperação pedagógica, considera-se que a falta injustificada/justificada seja ressalvada e não considerada para o universo de 5% de faltas injustificadas/justificadas.
- 1.5 As horas recuperadas são deduzidas ao total de faltas, sendo que inicialmente se deduzem nas

faltas justificadas e depois nas faltas injustificadas.

2. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS A SEGUIR

2.1 O planeamento e organização das estratégias de recuperação extracurricular (sessões presenciais extraordinárias e trabalhos suplementares) são da responsabilidade da coordenação de cada um dos programas de formação do SISEP (Aprendizagem, Educação Formação de Jovens e Educação Formação de Adultos), em colaboração estreita com a equipa pedagógica do curso, nomeadamente nos seguintes aspectos:

- a) Identificação de necessidades específicas de recuperação pedagógica de cada formando nos diversos domínios/módulos.
- b) Elaboração e correcção dos Trabalhos de Recuperação Pedagógica.
- c) Preparação, monitorização e avaliação das sessões presenciais extraordinárias.

2.2 A marcação das sessões presenciais extraordinárias e dos trabalhos de recuperação, deverá ser proposta após a análise de necessidades específicas de cada formando e o levantamento da sua assiduidade, realizada mensalmente pela equipa formativa.

2.3 As sessões presenciais extraordinárias de recuperação não são obrigatoriamente realizadas no domínio em que ocorreu a falta. Sempre que, mediante análise de equipa pedagógica, se verifique que o formando embora tenha faltado a um domínio determinado, atingiu os objectivos propostos, ou recupera facilmente no decorrer das sessões regulares; mas em contrapartida revela dificuldades acrescidas a outros domínios aos quais possa não ter faltado, podem as sessões ser marcadas nesses mesmos domínios, sob forma de promover a aquisição das competências e conhecimentos não adquiridos e superar dificuldades registadas.

2.4 Numa sessão presencial extraordinária de recuperação de faltas não podem estar mais de metade dos formandos da acção.

2.5 Considerando que os formadores planificam para a totalidade da turma a aquisição de determinadas competências num número de horas, admite-se que para um conjunto restrito

de formandos possam ser atingidos os mesmos objectivos em menos horas. Assim, cada hora de sessão presencial pode equivaler a uma ou mais faltas injustificadas/justificadas, ressalvando esse número de faltas.

2.6 A marcação das sessões presenciais extraordinárias e dos trabalhos de recuperação, implica necessariamente o preenchimento do documento de Registo de Recuperação Pedagógica, assinado pelo formando e pelo coordenador.

2.7 O documento referido no ponto anterior constitui um compromisso do formando face ao coordenador e ao SISEP.

2.8 As sessões presenciais extraordinárias de recuperação são marcadas fora do horário normal da formação.

a) Para o efeito, os formadores disponibilizam até 10% das horas totais dos módulos sob a sua responsabilidade. A remuneração destas horas, está incluída na remuneração prevista contratualmente para o módulo.

b) As sessões extraordinárias de recuperação são registadas em folhas de sumário específicas e a apreciação realizada pelo formador ao formando é registada no documento de registo de recuperação de faltas.

c) As sessões de recuperação podem reunir formandos da mesma acção, com faltas a diferentes domínios.

2.9 Os trabalhos de recuperação pedagógica, poderão ser realizados no pólo de formação e/ou fora dele e são obrigatoriamente entregues sob a forma escrita, salvo em situações em que esta forma de apresentação não se aplique.

a) O formando deverá entregar o trabalho ao formador que o solicitou, acompanhado do documento onde constam as orientações, requisitos e data de entrega para realização do referido trabalho.

b) O formador que elaborou o enunciado do trabalho, deverá proceder à sua avaliação, registando-a devidamente.

2.10 As faltas marcadas no mês a cada formando, são contabilizadas como faltas nesse mês, para efeitos do processamento da bolsa de formação. No decorrer do mês posterior, realizar-se-á o processo de recuperação pedagógica individual, findo o qual se fará o encontro entre as faltas dadas e as faltas recuperadas, sendo a diferença caso exista, paga em conjunto com a bolsa do mês em que foi feita a recuperação.

2.11 A Coordenação do Curso reserva para si o direito a limitar a aplicação deste regulamento, quando verifique que o formando actua de forma contrária à filosofia do mesmo, isto é, quando o

formando falta indiscriminadamente por considerar que no mês seguinte poderá fazer a recuperação das faltas dadas, podendo o SISEP para tal:

a) Não validar a totalidade de recuperações efectuadas pelo formando, para efeitos de cálculo de limite de faltas.

b) Não propor para recuperação pedagógica a totalidade das faltas marcadas, introduzindo um limite máximo de faltas a recuperar mensalmente.

3. Este regulamento entrou em vigor em Nov/04, tendo tido a última revisão em Março de 2009.

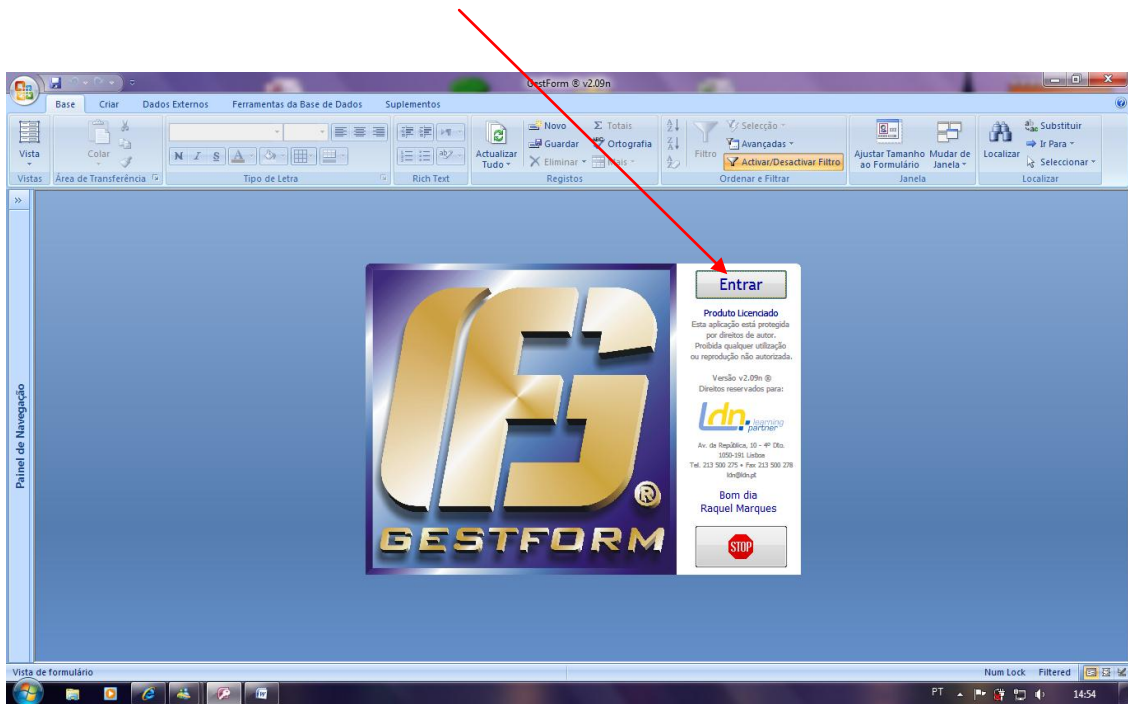
A DIRECÇÃO DO SISEP

Anexo 3: Manual de Recuperações Pedagógicas

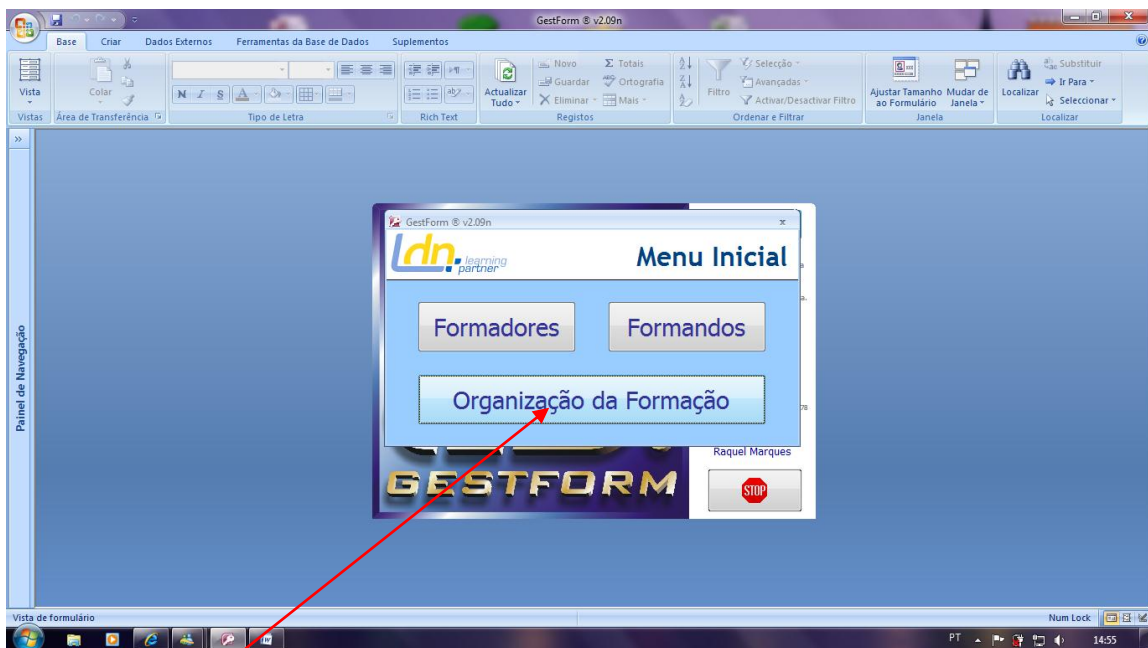
Manual de

Recuperações Pedagógicas

Passo 1:

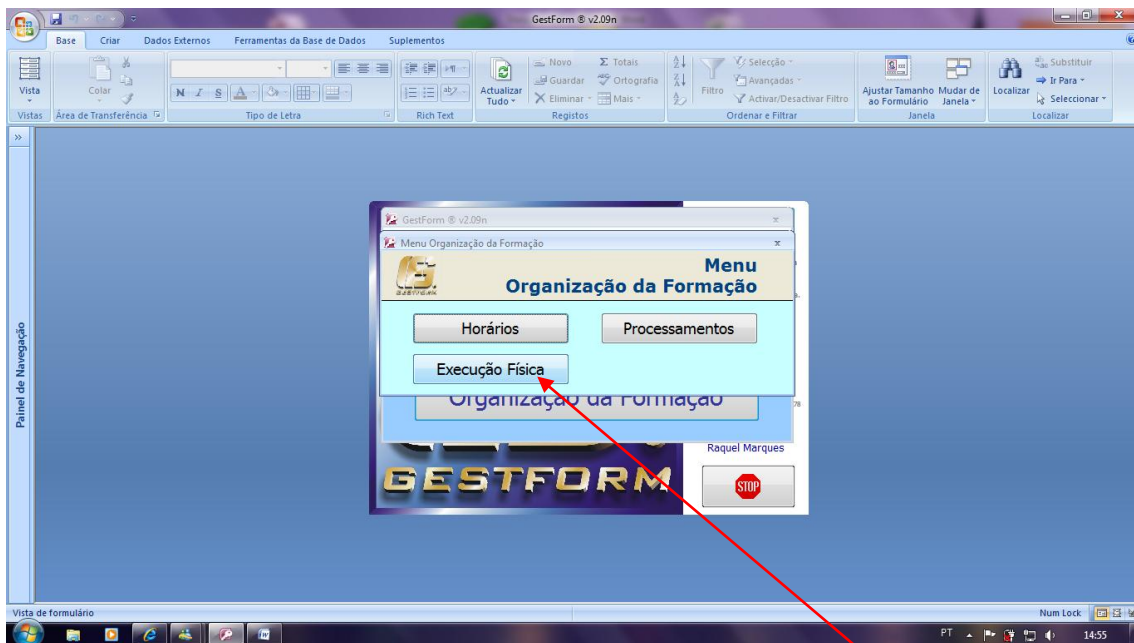


Passo 2:



Organização da Formação

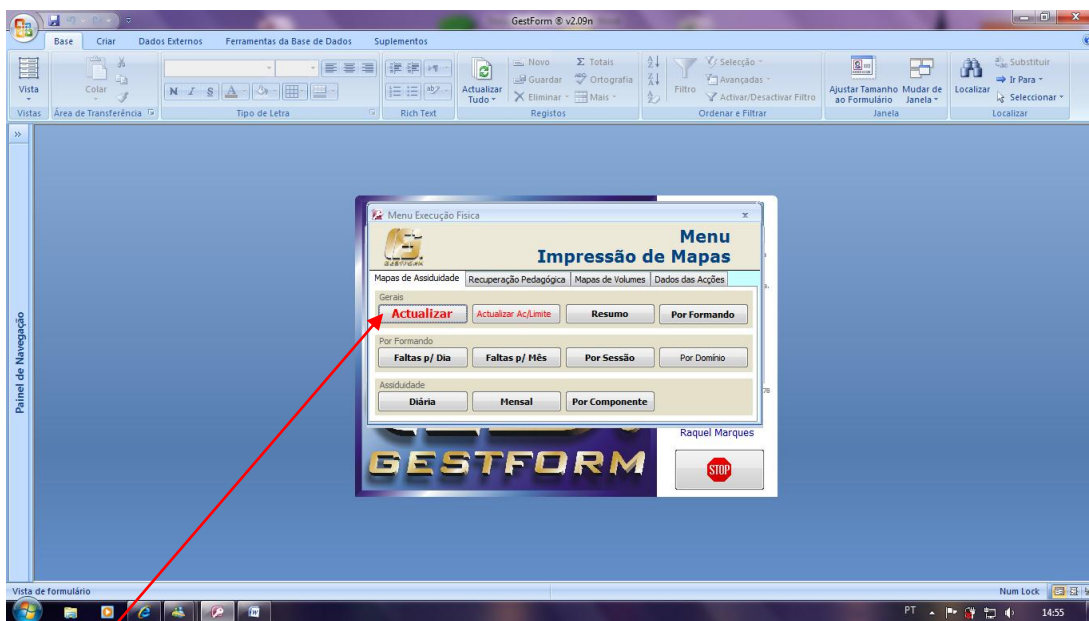
Passo 3:



Escolher a opção *Execução Física*

Passo 4:

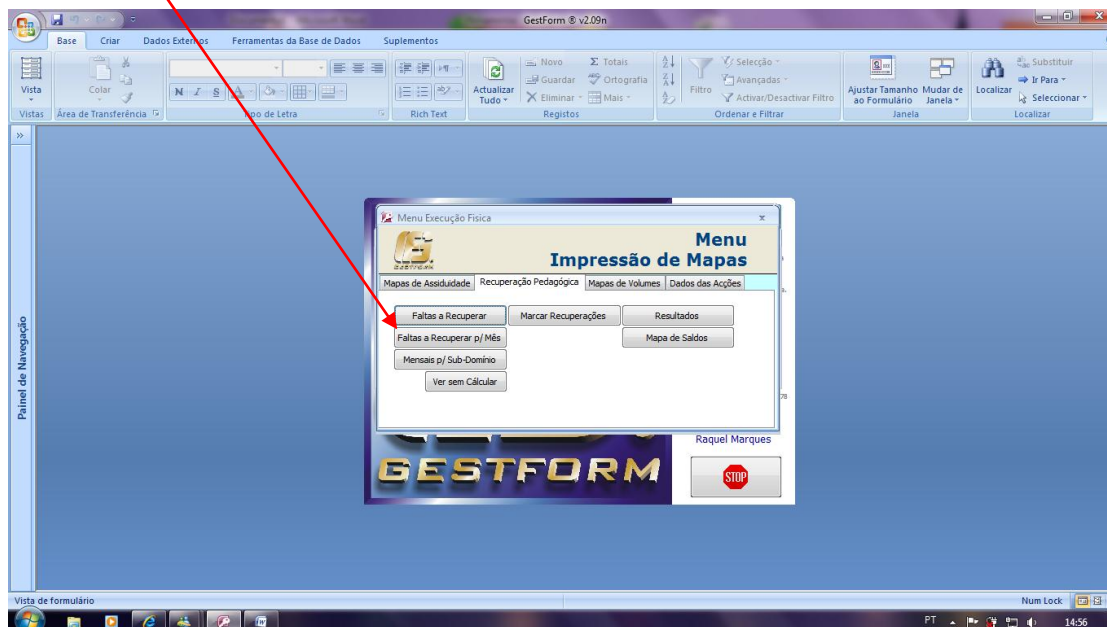
Para que possamos ter acesso a todas as faltas dos formandos é necessário actualizar as mesmas, assim escolhemos a opção *actualizar* e aceitamos (*SIM*) todas as questões que surjam durante a actualização.



Actualizar

Passo 5:

Após o processo *Actualizar* precisamos das faltas, as quais pedimos na opção **Mensais p/ Sub-Dominio**



Passo 6:

Número da Recuperação corresponde ao local da acção como apresentamos no exemplo da página seguinte em que **A2** = **A** de Aveiro e **2** da zona geográfica em que decorre a acção neste caso zona centro.

Zona norte = 1 / Zona Centro = 2 / Zona Lisboa = 3 / Zona Alentejo = 4 / Zona Algarve = 5

A2.**0001** este número corresponde aos trabalhos realizados. O **0001** será o primeiro a ser inserido e passará para A2.**0002** quando inserida a recuperação seguinte.

As datas das recuperações devem ser inseridas de acordo com as faltas dadas, assim:

Até 5h de recuperações = 5 dias para realização de trabalho

Até 10h de recuperações = 10 dias

Esta informação é apenas para exemplo, uma vez que pode ser adaptada de acordo com a realidade de

Soma (B)				
----------	--	--	--	--

2. Realização de Trabalhos de Compensação:

Domínios de Substituição	Código do Trabalho	Formador Responsável	Data de Entrega *	Equivalência em N.º de Horas Recuperadas	Horas efectivamente Recuperadas	O Formador
Língua Portuguesa	2330.01	Júlio R.	10.02.2010	10	8	Assin.
Tecnologias de Infor. e	2330.02	Vera C.	05.02.2010	5	4	Assin.
Soma (C)						
Total de Faltas Recuperadas: (B)+(C) ⇔ (A)				15	12	

Observações: ***data que o formando tem de entregar o trabalho**

4. JUSTIFICAÇÃO DA PROPOSTA DE RECUPERAÇÃO

O Formando <i>Fábio Morgado</i> Data ____ / ____ / ____	O Coordenador <i>Márcia Guimarães</i> Data ____ / ____ / ____
--	--

5. RESULTADO FINAL/APRECIAÇÃO

Neste campo refere-se o n.º de horas efectivamente recuperados nos trabalhos.

O Coordenador **Márcia Guimarães**

Data: ____/____/____

Passo 7:

Práticas Técnico Comerciais

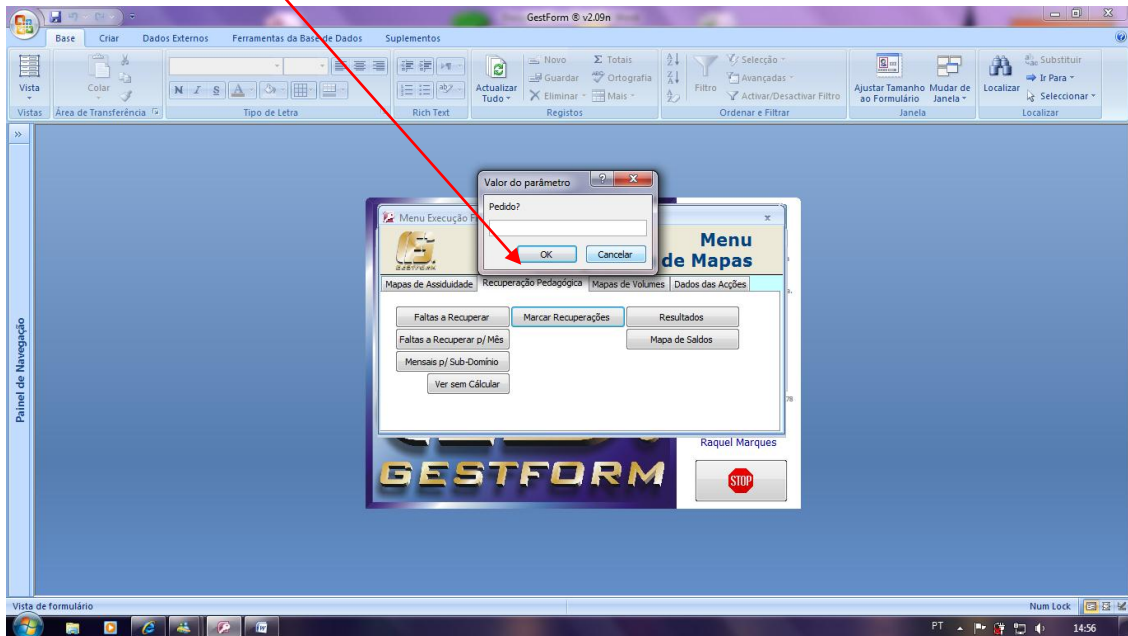
A/2.22871.05.01

TRABALHO DE RECUPERAÇÃO	
Trabalho N: 2330.01*	*Coloca-se o código do formando + o n.º do trabalho
DOMÍNIO:	Língua Portuguesa
FORMADOR:	Júlio R.
Data: 31/01/2010**	Data de entrega do trabalho: 10/02/2010***
** último dia de cada mês da recuperação elaborar o trabalho	*** data após os dias que a formando tem para
OBJECTIVOS:	
Objectivos do trabalho de LP	

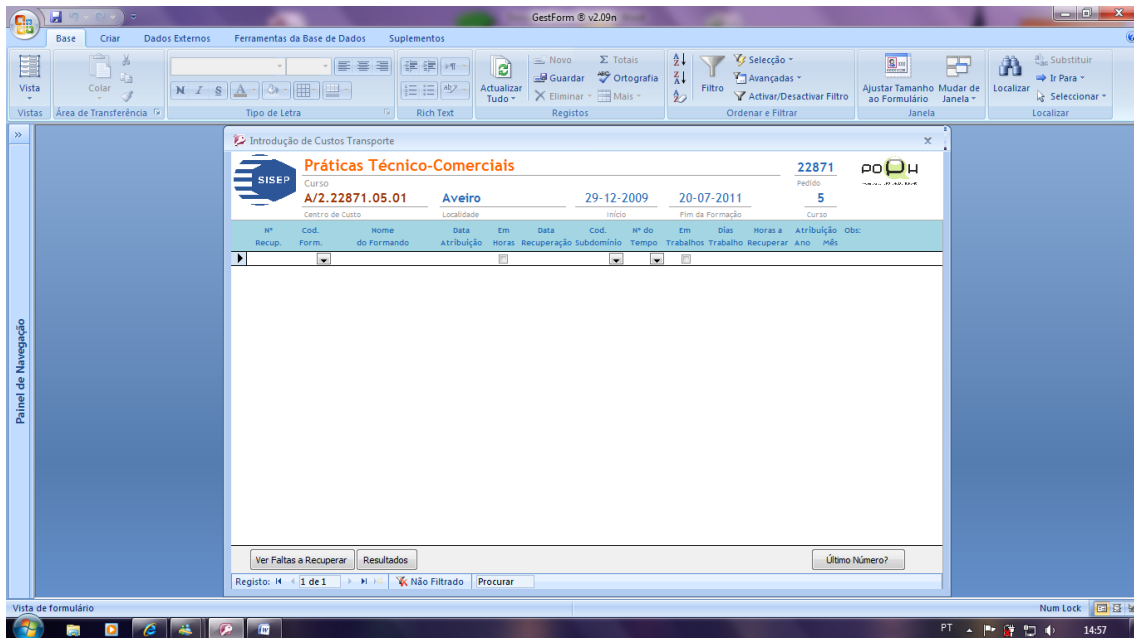
APRECIÇÃO FINAL/OBSERVAÇÕES
<p>Exemplo: Este trabalho visa recuperar as faltas do formando Fábio Morgado referente ao mês de Janeiro no domínio da Língua Portuguesa. O formando não atingiu totalmente os objectivos correspondendo apenas a 8 de 10 horas.</p> <p>Pode-se referir mais informações...</p> <p>O Formador Júlio R. Data: 30/02/2010</p>

Passo 6:

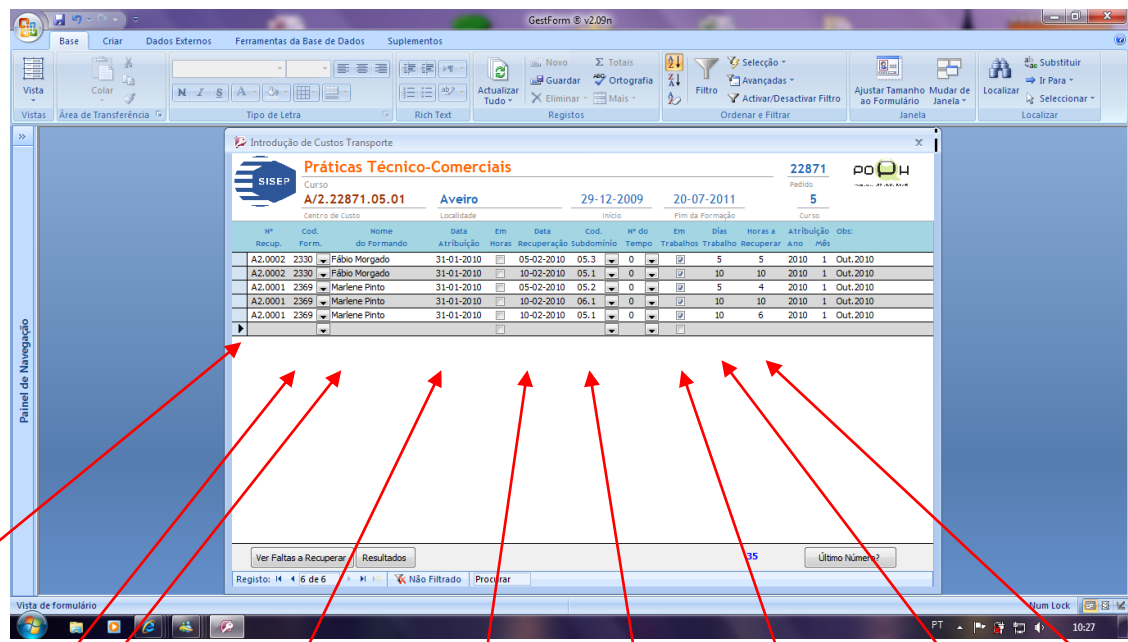
Depois de impresso os mapas de faltas mensais por sub-dominios seguimos para **Marcar recuperações**



Passo 7:



Passo 8:



Para preencher os campos desta página, temos 2 opções:

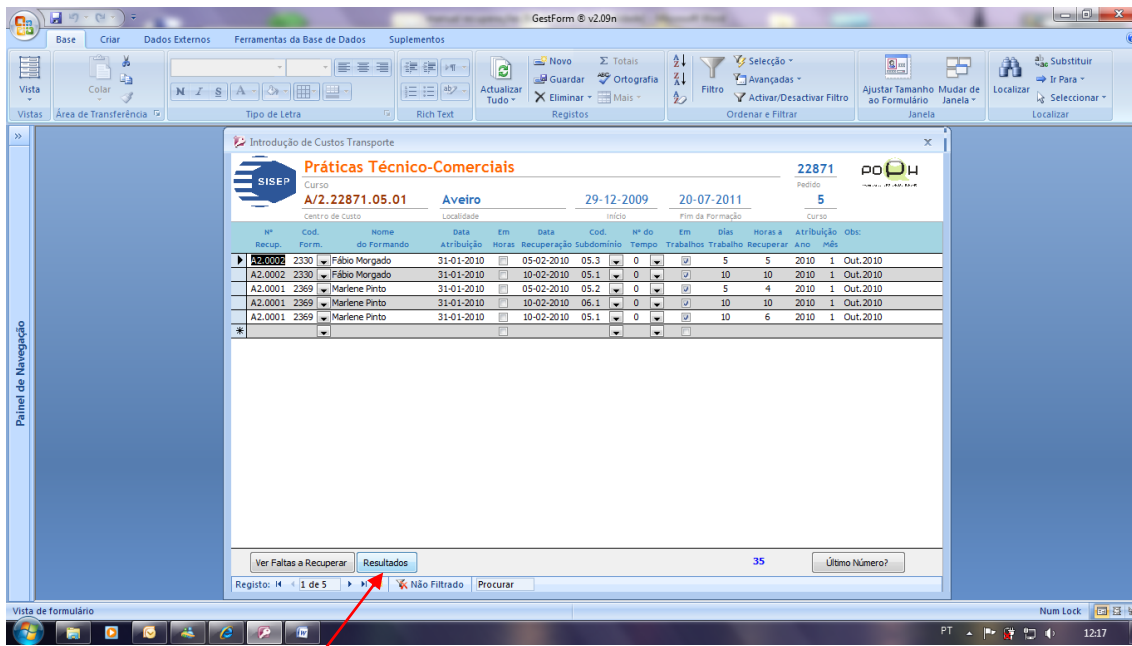
1º opção – Cada formador recuperou a quantidade de faltas real dadas nos seus módulos; E assim o que será inserido são as informações tal e qual aos relatórios da base de dados.

OU

2º opção – Foi proposto trabalhos a serem recuperados unindo as faltas de 2 ou mais módulos. Neste caso o que será inserido são as informações do

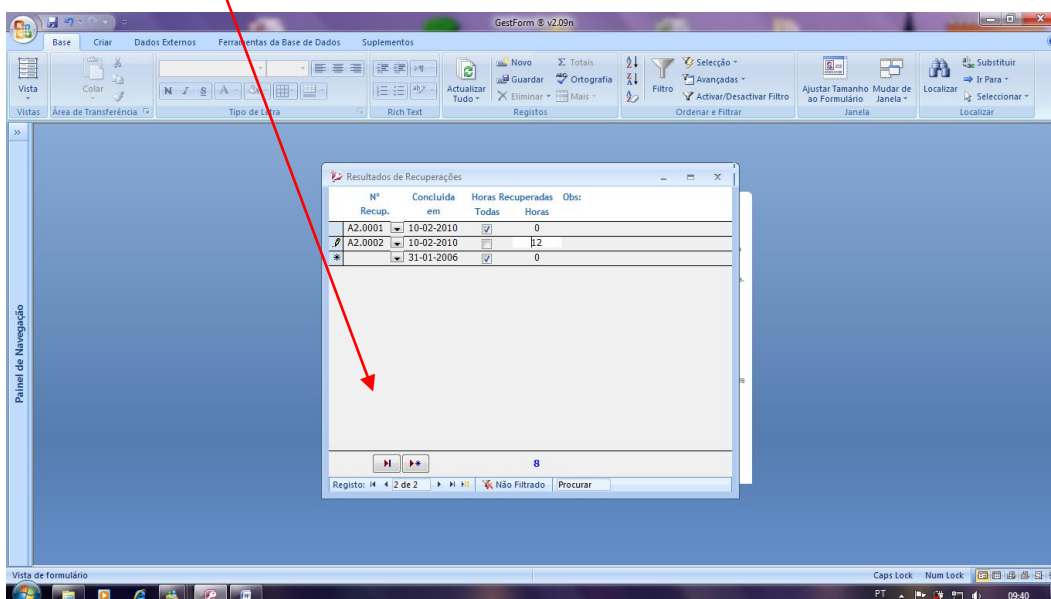
Nº da recuperação (ver nota na página anterior como se elabora este código)	<u>Código do formando.</u> Após a introdução do código do formando a <i>Gestform</i> assume automaticamente o nome do respectivo formando.	Data em que o formador atribui o trabalho ao formando.	Data limite de entrega do trabalho ao formador.	Código do subdomínio (módulo) do trabalho.	Nesta coluna deve colocar-se sempre (√).	Dias que foram dados ao formando para a realização do trabalho.	Horas que o formando faltou e deve recuperar.	As restantes colunas são preenchidas automaticamente pelo <i>Gestform</i> .
---	--	--	---	--	--	---	---	---

Passo 9:

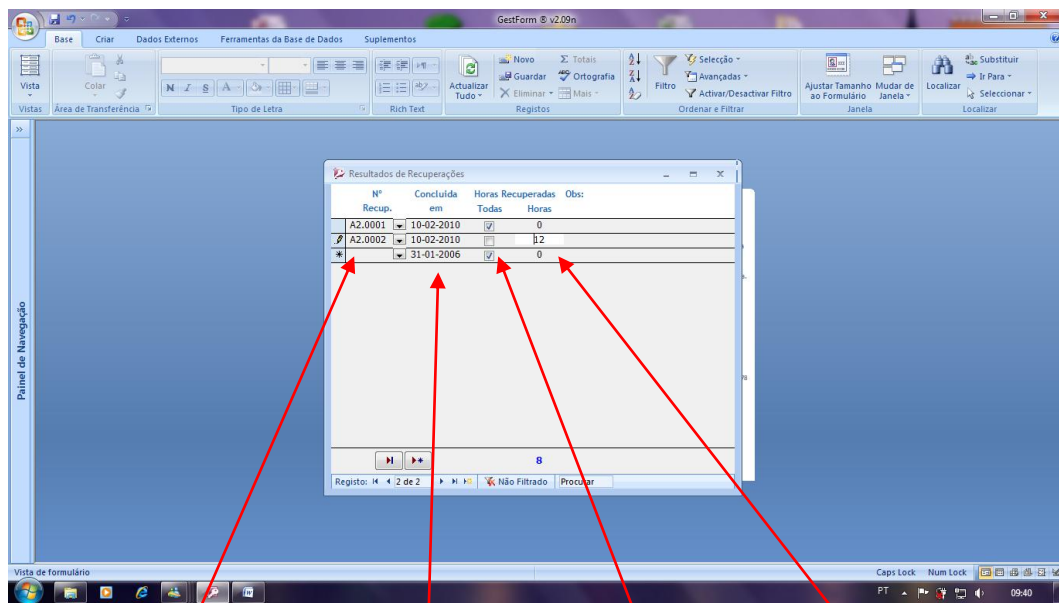


Neste passo vamos informar a Gestform se as faltas dadas pelos formandos foram recuperadas através dos trabalhos realizados e inseridos no passo anterior. Assim, escolhemos a opção **RESULTADOS** e inicia o próximo passo.

Em alguns pólos aparecerá já com algumas linhas preenchidas, nesses casos deverão escolher a **opção indicada** que vos coloca o cursor na última linha a partir da qual deverão começar a inserir os vossos dados. Para inserir as recuperações realizadas verifiquem as notas referidas no **passo 10**.



Passo 10:



Nesta coluna colocamos o nº da recuperação que identificamos quando inserimos as recuperações.

Nesta coluna identificamos quando o formando entregou todos os trabalhos para recuperar as faltas dadas. No caso da Marlene colocamos a última data 10/02/2010, uma vez que ela entregou dia 5/2/2010 e no dia 10/2/2010.

Devemos seleccionar os (✓) quando o formando recupera todas as horas.

No caso do formando não recuperar nenhuma das faltas não se coloca (✓) e passamos para a coluna seguinte.

Nesta coluna devemos colocar o número de horas total que o formando recuperou no caso de não ter recuperado todas as faltas dadas. Vamos considerar o exemplo em que colocámos 12, significa que o formando recuperou na totalidade 12 horas mas deveria ter recuperado 15. Se o formando tivesse recuperado as 15 horas não colocávamos nada nesta coluna e ficaria zero.

Anexo 4: Questionário



Questionário de avaliação de estágio

O presente questionário é realizado no âmbito da vertente Profissional do Mestrado em Ciências da Educação, da Universidade do Algarve. Este questionário visa avaliar o desempenho, qualidade e comportamento face o estágio realizado no Sindicato dos Profissionais de Seguros de Portugal. Neste sentido, pede-se a vossa colaboração no preenchimento do mesmo assinalando com um **X** a resposta que mais se adequa.

Agradecemos, desde já, a sua colaboração.

1. Avaliação do Desempenho nas Tarefas

Tarefas Principais	Avaliação do DESEMPENHO NAS TAREFAS				
	MI	I	S	B	MB
Reestruturação do arquivo geral.					
Acompanhamento e apoio aos formandos.					
Acompanhamento e apoio aos formadores.					
Aceder à ferramenta informática <i>GestForm</i> ®, reconhecendo e utilizando os seus campos e funções, a partir do contacto directo com este software, conseguindo realizar todas as tarefas inerentes à gestão da formação.					
Organização, estrutura e arquivo de toda a documentação nos dossiers técnico-pedagógicos.					
Gestão, organização e planificação dos horários dos CEF's.					
Execução dos processamentos mensais de formandos e de formadores.					
Preparação, encaminhamento e acompanhamento dos formandos no estágio.					
Preparação, acompanhamento e execução da Prova de Avaliação Final para os formandos de cada curso.					

Legenda

MI - Muito Insuficiente: Não executa correctamente a tarefa, mesmo com ajuda

I – Insuficiente: Demonstra algumas dificuldades na execução da tarefa, pelo que necessita de ajuda para concluí-la correctamente

S – Suficiente Demonstra algumas dificuldades, mas executa-a a tarefa sozinha.

B – Bom: Executa correctamente a tarefa, sem necessitar de ajuda

MB – Muito Bom: Executa a tarefa com rigor e brio profissional



2. Avaliação da Qualidade

Itens	Avaliação da QUALIDADE DE TRABALHO				
	Muito Insuficiente	Insuficiente	Suficiente	Bom	Mt Bom
Realização dos trabalhos individuais					
Realização dos trabalhos em equipa					
Ritmo de trabalho					
Domínio da técnica/ destreza no trabalho					
Rigor e brio profissional					
Esforço por ultrapassar as dificuldades					
Procura de ajuda e persistência					
Resistência à fadiga/ perseverança					

Legenda

Muito Insuficiente: Não demonstra, mesmo com incentivo

Insuficiente: Demonstra algumas vezes e, normalmente, necessita de incentivo

Suficiente: Demonstra algumas vezes, sem necessitar de incentivo

Bom: Demonstra quase sempre, sem necessitar de incentivo

Muito Bom: Demonstra sempre, de forma espontânea

3. Avaliação da assiduidade

Itens	Avaliação da ASSIDUIDADE				
	Muito Insuficiente	Insuficiente	Suficiente	Bom	Mt Bom
Assiduidade					
Pontualidade (entrada e intervalo)					

Legenda

Muito Insuficiente: Nunca demonstra, mesmo depois de ser chamado à atenção

Insuficiente: Demonstra com alguma irregularidade

Suficiente: Demonstra quase sempre

Bom: Demonstra quase sempre, sem necessitar de ser chamado à atenção

Muito Bom: Demonstra sempre, de forma espontânea



4. Avaliação do comportamento pessoal e profissional

Itens	Avaliação do COMPORTAMENTO				
	Muito Insuficiente	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom
Atenção/ concentração					
Motivação					
Interesse					
Participação					
Iniciativa					
Espírito crítico					
Relação com os colegas					
Relação com o supervisor (Dr. Rui Chagas)					
Cumprimento e aplicação das normas					
Higiene e cuidado com a apresentação pessoal					

Legenda

Muito Insuficiente: Não demonstra, mesmo com incentivo

Insuficiente: Demonstra algumas vezes e, normalmente, necessita de incentivo

Suficiente: Demonstra algumas vezes, sem necessitar de incentivo.

Bom: Demonstra quase sempre, sem necessitar de incentivo

Muito Bom: Demonstra sempre, de forma espontânea

5. Apreciação Global

(Síntese descritiva sobre a qualidade do desempenho nas tarefas e a postura)

6. Identificação

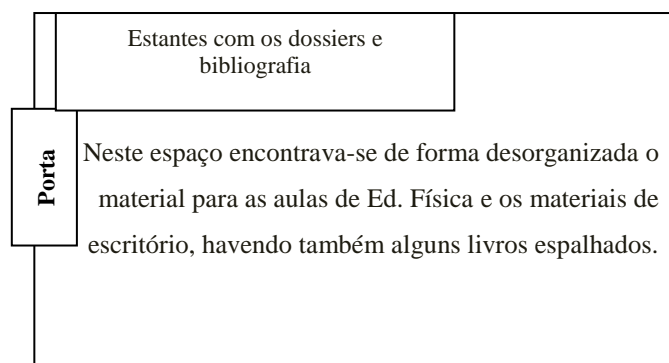
Supervisor

Técnica de Formação

Formador

Obrigada pela colaboração!

Anexo 5: Estrutura antiga do arquivo geral



Anexo 6: Estrutura nova do arquivo geral

