



UNIVERSIDADE D  
COIMBRA

Sara Maria Serra Silva

**ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA FORMAÇÃO**  
INTERVENÇÃO NO DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA E  
HIGIENE NO TRABALHO DA CONCLUSÃO- ESTUDOS E  
FORMAÇÃO, LDA.

**Relatório de Estágio para a obtenção do grau de Mestre em Ciências da  
Educação, orientado pela Professora Doutora Armanda Pinto da Mota Matos e  
apresentado à Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação**

Fevereiro de 2021



## **Agradecimentos**

Por mais incrível que pareça já se passaram alguns meses após o término do estágio, escrevo isto já na reta final deste capítulo da minha vida. Infelizmente, devido a toda a situação que o mundo está a enfrentar, não foram os nove meses de estágio que normalmente decorrem, sendo que os últimos dois meses e meio foi necessário recorrer à modalidade de Tele-estágio.

Ao longo destes meses, existiram pessoas que me prestaram todo o apoio e que seria egoísta da minha parte não lhes agradecer neste momento, nomeadamente:

A Professora Doutora Armanda Matos, que me auxiliou desde o início, mesmo quando eu ainda tinha algumas dúvidas na escolha da instituição onde queria realizar o meu estágio. Sempre muito paciente, presente e disponível para auxiliar em todo o desenvolvimento do projeto, do relatório apresentado e também a nível pessoal.

A Dr.<sup>a</sup> Tânia Duarte, que além de uma orientadora sempre disponível e paciente para me ensinar e ajudar em qualquer dificuldade que tinha, tornou-se também uma âncora de apoio também a nível pessoal, sem nunca me deixar desmotivar e capaz de alegrar os meus dias.

A Dr.<sup>a</sup> Edite Carvalho, que também, devido a ter passado pelo mesmo processo que eu recentemente e compreender que é um momento de nervosismo constante, esteve sempre disponível a ajudar-me em tudo o que eu precisasse, oferecendo-me todo o apoio necessário e tendo sempre uma palavra de conforto para me oferecer.

A Dr.<sup>a</sup> Marisa Campos que sempre me prestou auxílio quando necessitei, pronta para me esclarecer qualquer dúvida, tornando-se assim também uma âncora de apoio.

A Dr.<sup>a</sup> Catarina Barros e a Dr.<sup>a</sup> Joana Marques, que apesar de ter convivido menos tempo com ambas, sempre estiveram disponíveis para qualquer dúvida que tivesse e contribuíram para o desenvolvimento do meu projeto de estágio.

A todos e a todas as outras pessoas que integram a Conclusão, por me terem acolhido tão bem desde o primeiro dia e por também sempre se terem disponibilizado a ajudar-me em qualquer dúvida que tivesse.

Ao Engenheiro Horácio Pina Prata, que aceitou a realização do meu estágio curricular na sua Empresa, proporcionando as condições para o seu desenvolvimento.

Aos meus pais, que por mais clichê que seja, sem eles nada disto seria possível. Mil obrigadas a vocês nunca serão suficientes pelo que fizeram e continuam a fazer por

minim dia após dia.

Aos meus avós, que sei que ficam bastante orgulhosos de me verem alcançar este objetivo e que estiveram sempre ao meu lado e acompanharam o meu crescimento.

Aos amigos e amigas que Coimbra me deu, às minhas meninas de CE, à Joana, à Raquel, à minha afilhada e à minha madrinha que levo para a vida, que sempre estiveram tanto nos bons momentos como em momentos que realmente precisei e estava longe de casa e à sua maneira conseguiram-me fazer sentir em casa.

Aos meus amigos/as que já são família, que mesmo com a distância e caminhos diferentes provam que estiveram sempre comigo e conseguiam-me sempre animar mesmo quando me sentia completamente perdida e sem vontade para nada.

Ao meu trio, Ana e Catarina, que sempre me apoiaram e foram indispensáveis nestes últimos nove meses. Obrigada pela paciência, por terem compreendido as ausências nos últimos tempos e por sempre que estava mais em baixo me motivarem e me fazerem acreditar que era capaz de alcançar tudo o que desejo.

Ao meu namorado, que está sempre a apoiar-me e acompanhar-me em todas as decisões que tomo, agradeço por sempre que eu sinto que a vida me puxa para trás, conseguires puxar-me para a frente. Obrigada mais uma vez por todo o apoio, ajuda e carinho que me dás diariamente.

Por fim, um obrigado a todos, que à sua maneira, estando à mais ou menos tempo na minha vida me ajudaram e me aturaram durante estes meses caóticos da minha vida.

## **Resumo**

O presente relatório visa descrever as atividades desenvolvidas ao longo do estágio curricular desenvolvido no âmbito do Mestrado em Ciências da Educação da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, na sede da empresa Conclusão – Estudos e Formação, Lda., durante nove meses.

A Conclusão é uma empresa que se dedica à formação profissional, incluindo formação à distância, através das modalidades de e-learning e b-learning, não se restringindo apenas à formação presencial.

Esta empresa desenvolve um trabalho que promove a aprendizagem ao longo da vida, proporcionando a todos os interessados/clientes a oportunidade de adquirir novos conhecimentos e/ou competências ou atualizar as adquiridas anteriormente, contribuindo assim para o seu desenvolvimento pessoal e profissional.

Durante o período de estágio foram desenvolvidas atividades essencialmente ligadas ao apoio à gestão e administração da formação, especialmente na área de Segurança e Higiene no Trabalho. Além de todas essas atividades, foi também elaborado um estudo com o objetivo de avaliar o grau de satisfação das empresas que já recorreram aos serviços da Conclusão-Estudos e Formação, Lda.

Este relatório inicia-se com um enquadramento teórico, necessário à fundamentação das atividades desenvolvidas. Numa segunda parte, é apresentada a entidade acolhedora do estágio e o seu funcionamento e, por fim, descrevemos as atividades levadas a cabo ao longo do estágio e o estudo realizado.

## **Palavras-chave**

Formação profissional; e-learning; formação presencial; aprendizagem ao longo da vida; avaliação da satisfação;

## **Abstract**

This report aims to describe the activities that were developed during the curricular internship at Conclusão - Estudos e Formação, Lda's company headquarter, which has lasted for nine months, within the scope of the Master degree in Sciences of Education of the Faculty of Psychology and Educational Sciences of the University of Coimbra.

Conclusão dedicates itself to professional training, including distance training through e-learning and b-learning modalities, not restricting its scope of action exclusively to face-to-face training.

This company works with the aim of promoting lifelong learning and providing all interested clients with the opportunity to acquire new knowledge and / or skills or update the ones acquired previously, thus contributing to their personal and professional development. During the internship period, the activities developed were essentially related to supporting management and administration of training, especially in the area of Safety and Hygiene at Work. In addition, a study was also carried out in order to assess the degree of satisfaction of companies that have already benefited from the services of Conclusão - Estudos e Formação, Lda.

This report begins with a theoretical framework, which supported the activities that were developed. In a second part, the host entity as well as its functioning are presented and, finally, we describe the activities and the research carried out during the internship.

## **Key Words**

Professional training; e-learning; face-to-face training; Lifelong learning; satisfaction assessment

## Índice

Introdução .....	9
<b>PARTE I- Enquadramento Teórico.....</b>	<b>12</b>
Capítulo 1. Contextualização do processo de Formação.....	13
Aprendizagem ao longo da vida.....	13
Formação Profissional em Portugal - conceito, tipos e modalidades de formação .....	19
Enquadramento normativo-legal da formação profissional em Portugal .....	22
E-Learning.....	25
Avaliação da Formação.....	27
<b>PARTE II- Estágio na Conclusão - Estudos e Formação, Lda.....</b>	<b>30</b>
<b>Capítulo 2. Caracterização da entidade de acolhimento .....</b>	<b>31</b>
Empresas Parceiras.....	36
Segurança e Higiene no Trabalho.....	37
Capítulo 3. Descrição das atividades de apoio à formação .....	41
Capítulo 4. Estudo de satisfação das empresas .....	51
Descrição geral do Estudo .....	51
Contextualização e Objetivo .....	51
Metodologia .....	52
Participantes .....	52
Instrumentos de recolha de dados .....	52
Procedimentos .....	53
Análise de Resultados .....	53
Considerações Finais .....	57
Referências Bibliográficas.....	59
Anexos .....	63

## **Índice de Anexos**

Anexo 1: Guião da Entrevista Final.....	64
Anexo 2: Entrevista à Responsável pela formação da empresa 1.....	66
Anexo 3: Entrevista à Responsável pela formação da empresa 2.....	68
Anexo 4: Entrevista à Responsável pela formação da empresa 3.....	70
Anexo 5: Entrevista à Responsável pela formação da empresa 4.....	72

## **Acrónimos**

ACT: Autoridade para as Condições de Trabalho

ALV: Aprendizagem ao longo da vida

DTP: Dossiers técnico-pedagógicos

FPCT: Formação Prática em Contexto de Trabalho

JADRC: Jovens Associados para o Desenvolvimento Regional do Centro

LBSE: Lei de Bases do Sistema Educativo

SHT: Segurança e Higiene no Trabalho

SIGO: Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa

TSST: Técnico Superior de Segurança no Trabalho

UFCD: Unidade de Formação de Curta Duração

WWW: *World Wide Web*

## **Introdução**

O relatório aqui apresentado foi desenvolvido no âmbito do estágio curricular que integra o plano de estudos do segundo ano do Mestrado em Ciências da Educação da Universidade de Coimbra (FPCEUC).

É previsto, tal como indicado no regulamento do Mestrado em Ciências da Educação, que na realização do estágio curricular “sejam promovidas competências analítico-reflexivas e operativas que possibilitem uma descrição e caracterização dos fenómenos educativos, a planificação de intervenções que apontem para a sua optimização, e o desenvolvimento/implementação dessa planificação, bem como a sua avaliação”<sup>1</sup>.

Tendo em consideração os objetivos referidos, a instituição escolhida para realizar o estágio curricular foi a empresa de formação Conclusão, Estudos e Formação, Lda., na expectativa de poder consolidar os conhecimentos adquiridos durante a Licenciatura em Ciências da Educação.

Contamos, na instituição, com a orientação da Dr<sup>a</sup> Tânia Duarte, Licenciada e Mestre em Ciências da Educação e também coordenadora pedagógica do departamento de SHT da Conclusão. Desta forma, a maioria do trabalho realizado como estagiária incidiu sobretudo nesta área de formação da empresa, sendo esta de elevado volume.

Além de todas as atividades em que participámos, no âmbito da organização e gestão da formação, demonstrou-se ser necessário avaliar a satisfação das empresas em relação à formação oferecida pela Conclusão. Desta forma, o estágio procurou responder a esta necessidade, mediante a realização de um estudo e através da conceção e implementação de questionários para o efeito.

Importa referir que o estágio num ano dito “normal” teria a duração de nove meses em regime presencial. No entanto, devido à pandemia, foi necessário que os últimos dois meses e meio fossem realizados através da modalidade de Tele-estágio.

O presente relatório está dividido em cinco partes, sendo estas necessárias para a compreensão do trabalho realizado ao longo destes nove meses de estágio.

A primeira parte do relatório é dedicada ao enquadramento teórico, sendo este necessário para a compreensão e orientação dos temas trabalhados e para fundamentar as atividades desenvolvidas. O enquadramento teórico é composto por um capítulo,

---

<sup>1</sup> Normas reguladoras do Estágio e Seminário de Estágio do Mestrado de Ciências da Educação. Disponível em [https://www.uc.pt/regulamentos/ga/fpceuc/documentos\\_vigentes/normas\\_reguladoras\\_estagio\\_seminario\\_mestrado\\_ciencias\\_educacao\\_via\\_profissionalizante.pdf](https://www.uc.pt/regulamentos/ga/fpceuc/documentos_vigentes/normas_reguladoras_estagio_seminario_mestrado_ciencias_educacao_via_profissionalizante.pdf)

sendo que primeiramente é enquadrada a aprendizagem ao longo da vida, dado ser este o tema que enquadra o trabalho desenvolvido. De seguida é contextualizada a formação profissional e abordados os tipos e as modalidades existentes, é clarificado o enquadramento normativo legal da formação profissional em Portugal, é feita uma breve descrição da modalidade de formação em e-learning e por fim dedica-se uma pequena reflexão ao tema da avaliação da formação, dada a sua pertinência para o estudo realizado.

A segunda parte é dedicada à caracterização da entidade de acolhimento.

A terceira parte é dedicada à descrição de todas as atividades realizadas ao longo do estágio.

Na penúltima parte é feita uma descrição do estudo realizado com o objetivo de conhecer o grau de satisfação das empresas que recorrem aos serviços da Conclusão.

Por fim, são apresentadas algumas considerações finais e é feita uma reflexão sobre o contributo que procurámos dar à instituição e sobre as vantagens que a realização deste estágio trouxe para o nosso desenvolvimento pessoal e profissional.



## **PARTE I- Enquadramento Teórico**

## Capítulo 1 – Contextualização do processo de Formação

### 1. Aprendizagem ao longo da vida

A Aprendizagem ao Longo da Vida (ALV) tem vindo a ocupar um lugar de destaque ao nível dos debates europeus, reconhecendo-se a importância e a necessidade de definir objetivos e desenvolver estratégias que permitam garantir um efetivo acesso de todos à aprendizagem.

As constantes mudanças e inovações na sociedade em que vivemos fazem com que cada vez mais se torne fundamental o debate sobre estratégias e práticas a desenvolver para que aconteça uma adaptação aos constantes desafios com que nos deparamos diariamente e nas mais diversas áreas do nosso quotidiano.

Desde o momento em que a UNESCO foi fundada que se preocupou com a educação de adultos, consagrando que a educação de jovens e adultos deveria ser considerada parte integrante do sistema de ensino e estar incluída nos planos de desenvolvimento de cada estado-membro (Romão, 2007).

A aprendizagem ao longo da vida deve considerar-se como um dos pilares básicos da cidadania ativa e da empregabilidade, criando assim novos desafios aos sistemas de educação e formação, de forma a garantir aos indivíduos a participação num *continuum* de aprendizagem, que proporcione a melhoria de conhecimentos, aptidões e competências (Covita, 2002).

Canário (2000) refere que a educação de adultos surge a partir do século XIX, associada a dois processos sociais:

Por um lado o movimentos sociais de massas (movimento operário) que está na raiz da vitalidade da educação popular; por outro lado o processo de formação e consolidação dos sistemas escolares nacionais que conduziu, segundo uma lógica de extensão ao mundo dos adultos, à emergência de modalidades de ensino de segunda oportunidade. (p.12)

Desta forma, o interesse dos diversos países pela educação de adultos foi aumentando, estabelecendo-se, mais tarde, a conceção de educação permanente, não como algo paralelo à educação de crianças e jovens, mas como algo complementar durante toda a vida do ser humano. Pode-se afirmar, que a educação de adultos pode

acontecer em instituições escolares, mas também, noutros circuitos da vida de cada indivíduo.

Existem inúmeras definições de aprendizagem ao longo da vida. Deste modo, a aprendizagem ao longo da vida diz respeito a todas as aprendizagens realizadas desde o nascimento do ser humano até à sua morte, pressupondo uma contínua aprendizagem e a satisfação das suas necessidades e interesses. Estas têm lugar nos mais diversos contextos, nomeadamente em contextos mais formais como a escola e em contextos não formais como em organizações não escolares ou também em contextos informais como a família. (Comissão das Comunidades Europeias, 2000).

A Educação e Formação de adultos tem vindo a evidenciar-se como uma ferramenta de intervenção pessoal e social e como um mecanismo de emancipação. Face às mudanças ocorridas ao longo dos tempos, tanto a nível económico, como político, histórico e social, a educação de adultos apresenta-se como um recurso que possibilita a superação dos desafios que vão surgindo, e de alguma forma transformar também as pessoas (Barros, 2013).

Como já acima mencionado, a UNESCO, desde a sua origem, preocupa-se com a Educação de Jovens e adultos, contribuindo para a igualdade de oportunidades de aprendizagem para todas as idades, etnia e género.

A comissão das Comunidades Europeias (2000) aponta dois grandes objetivos da aprendizagem ao longo da vida: a empregabilidade e a cidadania ativa (Comissão das Comunidades Europeias, 2000).

Neste contexto, no ano de 2000 é lançado o Memorando sobre a Aprendizagem ao Longo da Vida, onde a ALV é definida pela Comissão e pelos Estados-Membros como “toda e qualquer atividade de aprendizagem, com um objectivo, empreendida numa base contínua e visando melhorar conhecimentos, aptidões e competências” (Comissão das Comunidades Europeias, 2000, p. 3).

O Memorando surge da necessidade de conferir uma dimensão prática à ALV, tendo como intuito fomentar o debate a nível europeu, que desta forma permita a definição e a concretização de “uma estratégia global de aprendizagem ao longo da vida aos níveis individual e institucional, em todas as esferas da vida pública e privada” (Comissão das Comunidades Europeias, 2000, p. 3).

Neste sentido, tendo em vista a consecução de uma estratégia global de ALV, o Memorando refere que deverão ser tidos em conta os seguintes objetivos (Comissão das Comunidades Europeias, 2000):

- Garantir acesso universal e contínuo à aprendizagem, com vista à aquisição e renovação das competências necessárias à participação sustentada na sociedade do conhecimento;

- Aumentar visivelmente os níveis de investimento em recursos humanos, a fim de dar prioridade ao mais importante trunfo da Europa - os seus cidadãos;

- Desenvolver métodos de ensino e aprendizagem eficazes para uma oferta contínua de aprendizagem ao longo e em todos os domínios da vida;

- Melhorar significativamente a forma como são entendidos e avaliados a participação e os resultados da aprendizagem, em especial da aprendizagem não- formal e informal;

- Assegurar o acesso facilitado de todos a informações e consultoria de qualidade sobre oportunidades de aprendizagem em toda a Europa e durante toda a vida;

- Providenciar oportunidades de aprendizagem ao longo da vida tão próximas quanto possível dos aprendentes, nas suas próprias comunidades e apoiadas, se necessário, em estruturas TIC. (p. 4)

A necessidade de apostar na formação profissional como forma de desenvolvimento profissional dos trabalhadores e da competitividade empresarial é assinalada no Acordo sobre Política de Emprego, Mercado de Trabalho, Educação e Formação, assinado em fevereiro de 2001, pelo Governo português e pelos Parceiros Sociais (Ramos, 2007).

Apesar dos discursos sobre a importância da Aprendizagem ao Longo da Vida e dos investimentos em educação, dados referentes a 2000 e a 2008 revelam que Portugal se encontrava ainda muito distante relativamente à média e às metas da União Europeia no que diz respeito aos aspetos seguidamente apresentados (Quadro 1).

Quadro 1. Dados de Portugal relativamente à média e às metas da U.E (retirado de CNE, 2010, p. 129)

Portugal	Portugal		média UE		metas UE		
	2000	2008	2000	2008	2010	2020	
Participação na educação pré-escolar (4 anos de idade - ano anterior ao início do ensino primário)	78,9	86,7 <sup>07</sup>	85,6	90,7 <sup>07</sup>	-	95	
Aproveitamento insuficiente nas competências básicas (15 anos de idade; resultados do estudo PISA)	Leitura	26,3	24,9 <sup>06</sup>	21,3	24,1 <sup>06</sup>	17	15
	Matemática	-	30,7 <sup>06</sup>	-	24,0 <sup>06</sup>	-	15
	Ciências	-	20,2 <sup>06</sup>	-	20,2 <sup>06</sup>	-	15
Saída escolar precoce (18-24 anos)	43,6	35,4 <sup>P</sup>	17,6	14,9	10	10	
Conclusão do ensino secundário pelos jovens (20-24 anos)	43,2 <sup>P</sup>	54,3 <sup>P</sup>	76,6	78,5	85	-	
Diplomados em MST (ensino superior)	Aumento desde 2000	-	164,0 <sup>07</sup>	-	33,6 <sup>07</sup>	+15	-
	% de mulheres	41,9	34,8 <sup>07</sup>	30,7	31,9 <sup>07</sup>	procura de equilíbrio de género	-
Conclusão do ensino superior (30-34 anos)	11,3	21,6	22,4	31,1	-	40	
Participação dos adultos na aprendizagem ao longo da vida (25-64 anos; período de 4 semanas)	4,3 <sup>04</sup>	5,3	8,5	9,5	12,5	15	
Investimento em educação (gastos públicos com educação, % do PIB)	5,42	5,25 <sup>06</sup>	4,91	5,05 <sup>06</sup>	-	-	

$x^{04}=2004$ ;  $x^{05}=2005$ ;  $x^{06}=2006$ ;  $x^{07}=2007$ ;  $x^P=previsional$

PISA: leitura: 18 países da UE; matemática e ciências: 25 países da UE

Fonte: CEC, 2009

A análise de alguns dos dados do Quadro 1, relativos a Portugal, permite verificar uma melhoria da participação dos adultos na aprendizagem ao longo da vida, comparando com os dados recolhidos de 2000 e de 2008. Ainda assim, relativamente ao ano de 2000 e de 2008, Portugal encontrava-se ainda distante da média da União Europeia, no que diz respeito ao aspeto anteriormente referido.

A educação e a formação constituem uma forte aposta para o desenvolvimento e para o futuro de Portugal, tornando-se essencial o empenho de toda a sociedade na melhoria dos sistemas de educação e de formação. Relativamente ao nosso país, a estratégia para a ALV que tem vindo a ser desenvolvida assenta em quatro principais objetivos (Ramos, 2007):

- Melhorar a qualidade da educação básica e combater o abandono escolar precoce;

- Expandir a formação profissional para jovens, tanto no sistema de educação formal como informal;

- Melhorar as qualificações e manter a empregabilidade da população adulta, através do desenvolvimento da oferta de ensino, como de ações de formação;

- Desenvolver um processo nacional de formação, verificação e certificação de competências adquiridas de modo informal e não-formal, nomeadamente no domínio da informação e das tecnologias de informação. (p. 313)

A aquisição do saber representa um processo continuado, de forma que “a educação tradicional mais não é do que a primeira etapa de um longo percurso que nunca termina” (Osorio, 2003, p. 34).

Os dados dos inquéritos de avaliação realizados pela Comissão Europeia realçam o papel do mesmo na cooperação e nos intercâmbios e dimensão europeia da educação e da formação. A avaliação intercalar permitiu ainda estabelecer alguns pontos passíveis de melhoria (Comissão Europeia, 2011):

- dotar o quadro de gestão, que atingiu um bom nível de qualidade, com regras, procedimentos e ferramentas estáveis, que permitam reduzir ao mínimo os esforços realizados por todos os intervenientes na cadeia de execução, a saber, a Comissão, as agências nacionais e os beneficiários finais. As alterações eventuais serão analisadas com base numa análise rigorosa da relação custo-benefício e dos riscos;

- examinar com urgência a possibilidade de simplificar as auditorias, substituindo o método atual de amostragem não focalizada por um novo método baseado numa estratégia de avaliação dos riscos graves;

- testar novas plataformas de intercâmbio ou o alargamento das plataformas existentes ou outros meios que visem facilitar a troca de informações e de saber-fazer, tendo em vista uma maior adequação entre a oferta e a procura de projetos de cooperação e ações de mobilidade (por exemplo: a procura de parceiros para as colocações Leonardo da Vinci ou Erasmus) (pág. 10).

Desta forma, a educação ao longo da vida deve ser vista mais do que como um direito fundamental, tem que ser reconhecida como uma das bases do século XXI e como algo obrigatório na visão da educação, podendo esta configurar a identidade de um indivíduo e dar significado à sua vida. É vista, como um conjunto de processos de aprendizagem graças ao qual os adultos desenvolvem capacidades, enriquecem-se com novos conhecimentos e melhoram as suas competências com o objetivo de estas atenderem às suas próprias necessidades e às da sociedade em que vivem. No entanto, a educação ao longo da vida exige complementaridade e também continuidade, acabando

por contribuir para uma sociedade mais consciente, mais humana e também mais democrática.

## **2. Formação Profissional em Portugal - conceito, tipos e modalidades de formação**

Não é fácil definir formação profissional, no entanto, esta começou a surgir nos anos 30, significando nessa altura ensino técnico formal para profissões operárias e tendo como público alvo a população mais jovem.

A formação tem o foco na área profissional, pretendendo desta forma utilizar o conhecimento como forma de melhorar o desempenho de cada indivíduo.

A Lei de Bases do Sistema Educativo (referência) vai ao encontro da diferenciação destacada pelo IEFP (Instituto do Emprego e Formação Profissional), ao distinguir:

- Formação Inicial: “considerada como uma “iniciação e qualificação inicial” e “especialização tecnológica”, que constitui um conjunto de atividades cujo objeto comum é a ação formativa dirigida a candidatos à procura do primeiro ou de novo emprego (níveis II e III). As ações dirigidas a adultos desempregados têm, habitualmente, cargas horárias com duração inferior, podendo variar entre os três e os 12 meses, enquanto nas ações dirigidas a públicos jovens, preferencialmente abrangidos pela escolaridade obrigatória, procura-se que a formação tenha duração não inferior a um ano e que, se possível, integre prática em ambiente de trabalho”. (CEDEFOP, 1995)

- Formação Contínua: utilizada “ao longo da vida ativa, engloba intervenções subsequentes à formação inicial, com vista a melhorar as competências dos ativos, atualizando conhecimentos, alargando a gama de atividades realizadas, ou o respetivo nível, promovendo a sua adaptação às transformações organizativas e técnicas” (CEDEFOP, 1995).

Existem vários tipos de formação, formações mais longas ou mais curtas, sendo que, umas podem demorar anos e outras apenas um dia. Existem também formações que são financiadas, sendo que estas recebem apoios específicos e outras não financiadas. No contexto do aperfeiçoamento profissional de indivíduos ativos existem três vias para o aperfeiçoamento profissional acontecer, sendo elas a atualização, a reciclagem e a formação de promoção ou complementar. A atualização visa a formação dos trabalhadores em novas técnicas ou funções das profissões que atualmente exercem, a reciclagem propõe a recuperação de capacidades que se possam encontrar perdidas ou que não aparentam estar nas perfeitas condições, tem como objetivo que os indivíduos

recuperem motivação para exercer certas funções e, por último, a formação de promoção ou complementar que pretende a preparação para situações novas da profissão, sejam estas situações que acontecem na evolução da atividade ou mesmo para o desempenho de um novo cargo (Cardim, 2009).

Existe também a formação Interna e a Formação Externa. Na formação interna, a própria empresa é a fornecedora da formação. No caso da existência de formação externa esta é dada por uma instituição externa à empresa. Um dos grandes exemplos de formação interna existe quando se dá a abertura de uma empresa de raiz - é importante que exista formação para desta forma, todos os trabalhadores se sintem preparados para exercer as funções destinadas e, em muitos dos casos como a formação começa com bastante antecedência, acontece que, todos os trabalhadores realizam um estágio para colocar em prática todos os conhecimentos teóricos aprendidos na formação e compreender se algo falhou no que correspondeu à parte teórica da formação (Cardim, 2012).

Em médias ou grandes empresas existe uma tendência mais elevada para ocorrer mais formação interna para todos os trabalhadores, devido ao facto de, na própria empresa existirem técnicos dedicados exclusivamente à formação de todos os trabalhadores que constituem a empresa, sendo que algumas têm mesmo formadores permanentes. No caso das pequenas ou algumas médias empresas, como já mencionado acima, a formação é dada por consultores externos, sendo que pode ocorrer formação individual ou em grupo, isto se existirem vários trabalhadores que pretendem obter a mesma formação. Desta forma, os consultores externos têm uma grande variedade de formações disponíveis e estão aptos para dar formação às mais diversas entidades, devido ao grande número de formadores com que trabalham diariamente, e ainda conseguem oferecer a possibilidade às empresas que os procuram, de realizar formação à medida, segundo as necessidades específicas de cada cliente.

Em Portugal, nas últimas décadas tem-se vindo a notar um grande crescimento em relação ao aumento de empresas que desenvolvem ações de formação, podendo afirmar-se que temos um número significativo de empresas que desenvolvem formação através da própria empresa devido também a cada vez mais as dimensões das empresas serem maiores e com instalações que tem capacidade para dar formação. No entanto, isto só acontece, geralmente, nas de grandes dimensões ou em multinacionais (Cardim, 2012).

A maioria das pequenas empresas no nosso país não têm instalações adequadas

para darem formação, nem formadores casuais, e quanto menor o número de trabalhadores de uma empresa, menos sentem que existe a necessidade de formação (Cardim, 2012). A formação profissional tem um duplo objetivo que se baseia no cumprimento do desenvolvimento pessoal e profissional dos indivíduos, para a melhoria do desempenho organizacional.

### **3. Enquadramento normativo-legal da formação profissional em Portugal**

A Formação profissional em Portugal assenta em alguns documentos normativo-legais. São eles, a Lei de Bases do Sistema Educativo nº 49/2005 de 30 de agosto; a Resolução do Conselho de Ministros nº 173/2007; o Decreto-Lei nº 396/2007 de 31 de dezembro, alterado anos mais tarde, pelo Decreto-Lei nº 14/2017 de 26 de janeiro; a Portaria nº 47/2017 de 1 de fevereiro e a Lei nº 7/2009 de 12 de fevereiro.

De acordo com a Lei de Bases do Sistema Educativo (2005), a formação profissional é integrada numa modalidade especial de educação escolar regendo-se por disposições gerais. Esta é definida na alínea 1 do artigo 22.<sup>a</sup> como aquela que:

para além de complementar a preparação para a vida no ensino básico, propõe uma integração dinâmica no mundo do trabalho pela aquisição de conhecimentos e de competências profissionais, de modo a responder às necessidades nacionais de desenvolvimento e à evolução tecnológica.

No contexto da Lei de Bases, os destinatários de formação profissional são: “os que tenham concluído a escolaridade obrigatória; os que não concluíram a escolaridade obrigatória até à idade limite desta; os trabalhadores que pretendem o aperfeiçoamento ou a reconversão profissional”.

A Lei de Bases do Sistema Educativo define diferentes categorias de formação:

- Iniciação Profissional;
- Qualificação Profissional;
- Aperfeiçoamento Profissional;
- Reconversão Profissional.

No artigo 130.º do Código de Trabalho da Lei nº 7/2009 de 2 de fevereiro, são reconhecidos os objetivos da formação profissional entre os quais:

- Proporcionar qualificação inicial a jovens que ingressem no mercado sem essa qualificação;
- Assegurar a formação contínua dos trabalhadores da empresa;

- Promover a qualificação ou reconversão profissional de trabalhador em risco de desemprego.

Em 2007, de modo a aumentar o acesso das pessoas à formação inicial e contínua ao longo da vida, existiu a necessidade de uma nova reforma no que diz respeito à formação profissional. Como resposta, surge o Sistema Nacional de Qualificações que tem como objetivo reestruturar a formação profissional. Para conseguir alcançar os objetivos a que se propõe, cria o Quadro Nacional de Qualificações (QNQ) e o Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ) (Decreto Lei nº396/2007, de 31 de dezembro).

O Quadro Nacional de Qualificações (QNQ) estabelece os níveis de qualificação com base no quadro europeu de qualificações para a aprendizagem ao longo da vida, e desta forma é possível comparar as qualificações portuguesas no contexto europeu (Decreto Lei nº396/2007, de 31 de dezembro).

O Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ) constitui “um instrumento dinâmico, de gestão estratégica das qualificações de nível não superior” (Decreto Lei nº396/2007, de 31 de dezembro).

Passado alguns anos, surgiu o Programa Qualifica, com o objetivo de renovar a educação e formação de adultos. Este programa, com o objetivo de orientar e registar qualificações e competências, criou o “Passaporte Qualifica” (Decreto Lei nº 14/2017, de 26 de janeiro). O Passaporte Qualifica é disponibilizado em formato eletrónico através da plataforma SIGO, sendo que através deste é possível perceber quais as qualificações e competências que um indivíduo adquiriu ao longo da vida, de forma a também ser mais fácil procurar outros cursos que ainda não tenha feito.

Existem diversas modalidades de formação que conferem aos indivíduos o grau de dupla certificação, permitindo-lhes segundo o Decreto Lei 396/2007, de 31 de dezembro, o reconhecimento de competências para exercer uma ou mais atividades profissionais e de uma habilidade escolar, através de um diploma. Dentro destas modalidades de formação, estão incluídos os cursos profissionais; cursos de aprendizagem; cursos de educação e formação para jovens; cursos de educação e formação para adultos; cursos de especialização tecnológica e formação-ação (Decreto Lei nº396/2007, de 31 de dezembro). Posteriormente, o Decreto-Lei nº14/2017, de 26 de janeiro acrescenta também a formação modular certificada, as ações de formação inicial e contínua e os cursos artísticos especializados.

Todos estes têm destinatários diferentes, sendo os cursos profissionais, os cursos de aprendizagem, os cursos de educação e os cursos artísticos destinados a jovens, de modo a conseguir que os mesmos se tornem ativos e, se quiserem, prossigam os estudos (Decreto Lei nº396/2007, de 31 de dezembro).

Já os cursos de educação e formação para adultos são direcionados para indivíduos com idade igual ou superior a 18 anos que não tenham terminado o ensino básico ou secundário, com o objetivo de melhorar as suas qualificações de forma a facilitar a sua vida no mundo de trabalho, tanto para quem já está a trabalhar, como para quem pretende ingressar no mesmo (Decreto Lei nº396/2007, de 31 de dezembro).

Também existem os cursos de especialização tecnológica, sendo estes cursos de nível pós-secundário, mas não superior, sendo que conferem uma qualificação, sob a forma de formação técnica e especializada (Decreto Lei nº396/2007, de 31 de dezembro).

Segundo o decreto já referido, a formação-ação destina-se apenas a empresas, tendo como objetivo prestação de serviços de formação e consultoria.

Por último, a formação modular certificada é a formação que possibilita a aquisição das qualificações incorporadas no Catálogo Nacional de Qualificações (Decreto Lei nº 14/2017, de 26 de janeiro). A mesma estrutura-se em unidades de formação de curta duração (UFCD), que se destinam a indivíduos ativos, empregados ou desempregados, maiores de idade, que procuram com a realização destas UFCD a inserção ou progressão no mercado de trabalho.

## E-Learning

Os processos de ensino e aprendizagem estão em fase de mudança, desta forma o e-learning e o b-learning que surgiram posteriormente inserem-se nas metodologias de Educação à Distância. Estas apresentam-se como modalidades formativas, educativas e sobretudo inovadoras e que devem ser usadas devido a todas as suas potencialidades. Oferecem maiores oportunidades de aprender ao longo da vida, pois dão a oportunidade aos indivíduos de novos espaços de aprendizagem, não existindo apenas a possibilidade do espaço físico de sala de aula, desta forma indo ao encontro do paradigma social da sociedade da informação, do conhecimento e da aprendizagem (Coutinho & Lisbôa, 2011). Estas modalidades são bastantes utilizadas nas áreas de formação e educação, pois são alternativas às metodologias já existentes há muitos anos e que por vezes se consideram desatualizadas e menos cativantes para alunos/formandos.

A definição de e-learning é algo bastante complexo, sendo que existem várias definições de e-learning, propostas por vários autores diferentes. Mas de forma muito simples, o e-learning pode-se caracterizar como um processo de aprendizagem mediado por um meio eletrónico, sendo o “e” de eletrónico e o “learning” de aprendizagem.

O e-learning, como modalidade de formação à distância, oferece a possibilidade de conciliar o exercício de uma atividade profissional do quotidiano com a realização de um curso, pois permite-nos ultrapassar barreiras que possam existir, como é o caso de barreiras temporais e espaciais, visto que não é necessária a presença física do/a formando/a e formador/a num mesmo espaço físico (Lencastre & Bronze, 2015).

Clark (2009, p. 241) define o e-learning como o “ensino ministrado através do computador” com a finalidade de atingir objetivos específicos com a aprendizagem. O autor refere também que o e-learning tem a vantagem de incluir a modalidade áudio e/ou visual, das animações e das simulações e também a vantagem para as empresas de reduzir custos, tanto a nível de despesas relacionadas com deslocações como o tempo que o/a formador/a dispensa com a instrução.

De acordo com Gomes (2005, citada por Santos, Moreira, & Peixinho, 2014), o e-learning é uma modalidade de ensino/ formação que pode maximizar o seu potencial ao servir de suporte ao desenho de cenários de educação/formação e de criação de situações de aprendizagem baseadas na exploração de recursos disponíveis na internet, na partilha entre os participantes e na criação e participação numa comunidade de aprendizagem no espaço virtual. Tudo isto é facilitado através da utilização da Web

como uma tecnologia de suporte.

Mesquita (2015) enumera algumas vantagens associadas ao e-learning como modalidade de formação, sendo que a nível da organização aponta tal como Clark (2009) a diminuição de custos, tanto a nível da redução de custos associados à deslocação como a nível de espaços físicos, dado que os mesmos não são necessários para ocorrer a aprendizagem; a capacidade de distribuição e atualização mais rápida de conteúdos necessários para o desenvolvimento do curso; a possibilidade de existir um maior número de formandos/as, pois não têm de estar reunidos no mesmo espaço físico; o/a formador/a pode estar em qualquer local do mundo, não precisando de se deslocar para ocorrer a formação; a flexibilidade que o formando têm devido a ser responsável pela gestão do tempo que ocupa com a formação; o facto de a formação poder ser ajustada a um ritmo específico; a possibilidade da utilização de conteúdos de elevado cariz interativo e por fim a possibilidade que é oferecida por alguns cursos e entidades ao individuo, de poder escolher o número de módulos que pretende realizar, de forma a não realizar módulos que já tenha realizado ou que não sejam do interesse do/a formando/a. No entanto, Mesquita (2015) também aponta alguns pontos que podem ser considerados menos positivos na realização de uma formação em modalidade de e-learning: alguns formandos/as podem acabar por ficarem desmotivados ou ter dificuldades devido a não terem uma presença física a acompanhá-los e a tirar possíveis dúvidas que surjam; poderem ficar confusos/as com atividades, testes ou entregas dos mesmos devido a não terem como referido acima uma presença física de modo a orientá-los; devido aos formadores poderem encontrar-se em qualquer parte, os mesmos podem não estar disponíveis em determinados momentos que os formandos necessitem de apoio e por vezes indivíduos com baixos níveis de literacia digital podem ter dificuldades que prejudiquem a presença e a aprovação dos mesmos no curso que frequentam.

Acontece muitas vezes o erro de se confundir e-learning com Educação a distância (EaD), sendo estes termos distintos, devido ao e-learning ser uma metodologia formativa e podendo estar apenas inserido na EaD. O conceito de educação a distância, é mais abrangente do que o do e-learning, pressupondo um modelo de ensino e aprendizagem no qual o /a formador/a e o/a formando/a não se encontram presencialmente, sendo que, desta forma a formação ocorre através da mediação dos media (Fernandes, 2015).

## **Avaliação da Formação**

A avaliação constitui-se como um ponto de reflexão e discussão cada vez mais presente no âmbito das entidades e instituições que atuam ao nível da formação, no entanto não se trata de uma questão recente, pois algumas teorias e conceitos surgiram ao longo do século XX. Desta forma, avaliar a formação é fundamental para se conseguir averiguar as estratégias utilizadas, perceber se existem mudanças a fazer e, se existirem, como fazê-las.

Segundo Caetano (2007), a avaliação pode ser definida como um “processo sistemático de recolha de dados e de análise de conceção, implementação e consequências das ações de formação realizadas numa organização, com vista a averiguar a sua eficiência, relevância e efeitos na dinâmica organizacional”.

No processo de avaliação é importante que fiquem estabelecidos os objetivos que sustentem os procedimentos e dados recolhidos para permitir a aferição pretendida.

Desta forma, um processo de avaliação independentemente da sua finalidade, desenvolve-se em quatro fases, sendo que estas funcionam como linhas orientadoras:

- Planeamento;
- Recolha de dados;
- Análise de dados;
- Comunicação de Resultados.

A primeira fase denominada por *Planeamento* é uma fase determinante e consiste em caracterizar o contexto da organização e definir o plano de avaliação do impacto da formação.

A segunda fase, *Recolha de Dados* consiste no que o próprio nome indica, recolher dados durante e após a execução, a nível da aprendizagem, transferência e efeitos.

A terceira fase, *Análise e interpretação de dados*, permite suportar decisões em matéria de investimento em formação, consistindo em analisar resultados e contextualizar efeitos da ação.

A quarta e última fase *Comunicação de Resultados* é a fase que fecha o ciclo do processo de avaliação do impacto da formação, consistindo em elaborar relatórios e comunicar resultados.

Segundo Lopes e Picado (2010), o planeamento e o desenvolvimento do desenho e da avaliação da formação devem permitir: a conceção do produto formação em

conformidade com as necessidades de formação, resultado de um inventário; a definição rigorosa de um caderno de encargos e a elaboração de um contrato onde sejam patentes as obrigações, quer de clientes, quer de fornecedores de formação.

No domínio da avaliação do impacto da formação, os modelos mais referenciados na literatura científica e também mais disseminados nas organizações são os de Donald Kirkpatrick e de Jack Phillips.

O modelo de Donald Kirkpatrick foi desenvolvido inicialmente pelo autor em 1959 e ficou conhecido como a Abordem Multinível de Donald Kirkpatrick. Em 1998 foi reconhecido como Modelo de Kirkpatrick e é considerado o mais aplicado devido à sua facilidade e eficiência, apresentando quatro níveis, sendo que cada nível tem a sua importância e tem um impacto no nível seguinte. Cada vez que se vai avançando de nível o processo de avaliação torna-se mais complexo.

Os quatro níveis que constituem este modelo são:

- **Reação:** corresponde ao nível 1 e pretende responder à questão “Os formandos gostaram do curso?”, e desta forma pretende-se avaliar as reações dos participantes na formação. Esta avaliação pode ser realizada através de inquéritos ou apenas pelo método de observação dos comportamentos dos indivíduos (Barreira, 2009).
- **Aprendizagem:** corresponde ao nível 2 e pretende responder à pergunta “Os formandos mudaram a sua atitude, aumentaram os seus conhecimentos e desenvolveram competências em decorrência da formação frequentada?”. Tem como objetivo compreender o desenvolvimento de novas competências e aquisição de conhecimentos por parte dos/as formandos/as durante a formação (Barreira, 2009).
- **Comportamento:** traduz-se no nível 3 e pretende responder à pergunta “Que mudanças ocorreram no comportamento dos participantes nos postos de trabalho por transferência das aprendizagens?”. O objetivo é avaliar os comportamentos dos participantes em contexto de trabalho e se as competências adquiridas estão a ser postas em prática no local de trabalho dos envolvidos (Barreira, 2009);
- **Resultados:** traduz-se no último nível, pretendendo conferir os efeitos no desempenho da organização. Desta forma a pergunta que se faz no último nível é “Que resultados foram atingidos devido ao programa de formação?”.

Neste último nível o grande objetivo é avaliar o impacto da formação nas organizações (Barreira, 2009).

Jack Phillips, em 1996, elaborou um modelo baseado no de Kirkpatrick com a diferença de lhe ter acrescentado um 5º nível, o do retorno do investimento na formação (ROI). Sendo que este nível pretende quantificar financeiramente o referido retorno do investimento, fazendo assim uma comparação entre os benefícios gerados pela frequência na formação e o valor investido nessa mesma formação.

Em suma, os elevados investimentos na área da formação levam a que cada vez mais se reconheça a importância da avaliação, fazendo com que esta se assuma como uma componente essencial no desenvolvimento das intervenções formativas. Dados empíricos demonstram que a avaliação tem incidido sobretudo sobre os níveis das reações e aprendizagem, e um dos problemas que pode ser levantado é o facto de estes dois níveis não permitirem obter dados acerca dos efeitos específicos da formação ao nível do desempenho no contexto profissional (Caetano & Velada, 2007).

**PARTE II- Estágio na Conclusão - Estudos e Formação, Lda.**

## Capítulo 2. Caracterização da entidade de acolhimento<sup>2</sup>

A entidade escolhida para o desenvolvimento do estágio curricular do Mestrado em Ciências da Educação foi a empresa Conclusão- Estudos e Formação, Lda. criada em 1987 através de um projeto criado de dois jovens, formados em Engenharia Civil pela Faculdade de Ciências e Tecnologias da Universidade de Coimbra.

Foi através do Fundo Social Europeu que surgiram os primeiros contactos com entidades responsáveis pela certificação em Portugal. De seguida, foram aprovadas algumas ações de formação, realizados os primeiros contactos com possíveis formadores/as criando-se, conseqüentemente, uma rede de parcerias necessárias à realização da formação profissional.

Esta é uma empresa que desenvolve a sua atividade nas áreas de Estudo, Formação Profissional e Consultoria Profissional, através das várias modalidades formativas, centrando a sua atividade na Formação de formadores e professores de áreas tecnológicas, Comércio, Marketing e Publicidade, Finanças, Banca e Seguros, Contabilidade e Fiscalidade, Gestão Administrativa, Construção Civil e Engenharia Civil e Segurança e Higiene no Trabalho.

Com a sede em Coimbra, mais concretamente na Rua Manuel Madeira, Edifício Delta, 2º Andar, a mesma conta com treze delegações espalhadas pelo país: Aveiro, Águeda, Castelo Branco, Covilhã, Figueira da Foz, Guarda, Leiria, Lisboa, Oliveira do Hospital, Póvoa de Varzim, Santarém, Seia e Viseu.

A Conclusão é uma entidade que tem como visão tornar-se de excelência na criação de valor para as pessoas e organizações, considerando assim o seu público-alvo: o público em geral, ou seja, ativos empregados e ativos desempregados (à procura do 1º emprego ou de novo emprego) e as empresas, associações e instituições. Desta forma, a oferta formativa é bastante abrangente, embora seja na Área da Segurança e Higiene no Trabalho (SHT) que a mesma contempla um maior volume de formação, mais concretamente o curso de Técnico Superior de Segurança no Trabalho, que é considerado o produto estrela da empresa.

---

<sup>2</sup> A caracterização da instituição de acolhimento foi realizada com base em informação consultada no site da empresa, em documentos internos.

Em conformidade, ainda com o referencial da Norma NP EN ISSO 9001, a Conclusão segue também uma Política de Qualidade<sup>3</sup> que visa os seguintes objetivos:

- Aumentar a atividade global, através de uma interação ativa com os clientes, parceiros e outras partes interessadas;
- A satisfação integral das necessidades dos seus clientes, eliminando falhas e detetando em simultâneas novas oportunidades de serviços e negócios que conduzam a boas soluções para os mesmos e a fideliza-los;
- Consolidar a sua imagem, através da redefinição das políticas organizacionais, nomeadamente, através da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Valorização dos Recursos Humanos através da promoção de uma adequada formação e comunicação com os colaboradores, visando o reforço das suas competências técnico-administrativas e motivação;
- Melhorar continuamente o seu desempenho e desenvolver nos seus colaboradores uma atitude crítica e criativa para melhoria do funcionamento dos serviços.

Em 2014, a Conclusão ganhou o estatuto de Pequena e Média Empresa (PME) líder, sendo este atribuído pelo Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas. A origem desta atribuição está ao reconhecimento da qualidade do desempenho dos serviços prestados<sup>4</sup>.

Nos últimos anos, a Conclusão demonstrou um crescimento contínuo da sua bolsa de formadores tanto a nível nacional como internacional, favorecendo consequentemente a sua oferta formativa.

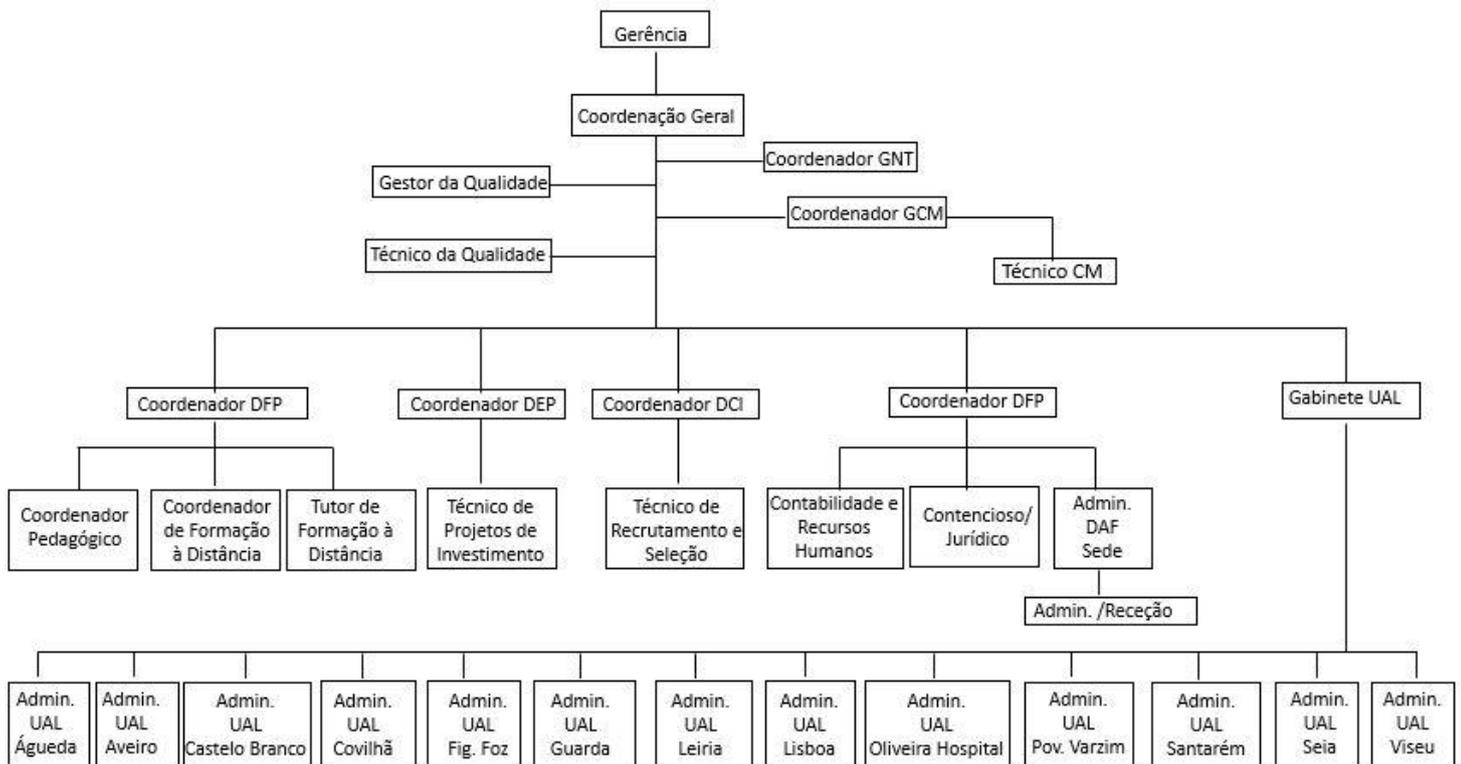
A estrutura da empresa pode ser visualizada no organigrama a seguir apresentado<sup>5</sup>, que integra a Gerência, seguido da Coordenação Geral e dos seguintes gabinetes e departamentos: Gabinete de Gestão de Qualidade; Gabinete de Comunicação e Marketing; Gabinete de Novas Tecnologias; Departamento de Formação Profissional; Departamento de Estudos e Projetos; Departamento de Consultoria e Inovação e Gabinete de Unidade de Apoio Local.

---

<sup>3</sup> Informação retirada do Manual de Acolhimento da Conclusão – Estudos e Formação que foi disponibilizado no 1º dia de estágio

<sup>4</sup> Retirado da página web da Conclusão

<sup>5</sup> Retirado do Manual de Acolhimento que é facultado pela empresa.



**Figura 1: Organograma da Conclusão- Estudos e Formação, Lda. (Fonte: Manual de Acolhimento)**

No departamento de Formação Profissional estão inseridas as áreas de Formação de Formadores e Professores, Segurança e Higiene no Trabalho, Mediação imobiliária e Marketing, e existe uma coordenadora pedagógica para cada área de formação. Os restantes departamentos contam com a colaboração de técnicos de projetos de diferentes áreas.

A Conclusão é uma entidade certificada pela DGERT – Direção Geral do Emprego e das Relações do Trabalho. É esta certificação que lhe permite ir alargando as suas áreas de educação e formação. Deste modo, a Conclusão tem neste momento, certificação, pela DGERT, nas seguintes áreas:

- Formação de professores e formadores das áreas tecnológicas;
- Comércio;
- Marketing e publicidade;
- Finanças, banca e seguros;

- Contabilidade e fiscalidade;
- Gestão e administração;
- Secretariado e trabalho administrativo;
- Enquadramento na organização/empresa;
- Direito;
- Metalurgia e metalomecânica;
- Eletricidade e energia;
- Arquitetura e urbanismo;
- Construção civil e engenharia civil;
- Produção agrícola e animal;
- Ciências farmacêuticas;
- Hotelaria e restauração;
- Serviços de transporte;
- Proteção de pessoas e bens;
- Segurança e Higiene no Trabalho;

A empresa possui ainda vários cursos de formação homologada/reconhecida ou em fase de homologação/reconhecimento, por várias entidades governamentais, como:

- ACT – Autoridade para as Condições do Trabalho;
- ADENE – Agência para a Energia;
- ANPC – Autoridade Nacional de Proteção Civil;
- DGERT- Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho
- DGV - Direção Geral de Veterinária;
- FNACC - Federação Nacional das Associações dos Comerciantes de Carnes;
- IDP – Instituto do Desporto de Portugal;
- IEFP – Instituto Emprego e Formação Profissional;

- INCI – Instituto da Construção e do Imobiliário;
- INEM- Instituto Nacional de Emergência Médica;
- ISP – Instituto de Seguros de Portugal;
- OTOC – Ordem dos Técnicos Oficiais de Contas.

Com esta análise mais aprofundada sobre o funcionamento da empresa, foi possível compreender que esta entidade possui uma estrutura de trabalho bastante consolidada para garantir o seu melhor desempenho, quer para os seus clientes durante todas as formações que dispõe, em todas as suas delegações, quer para os seus trabalhadores, procurando manter atualizados todos os planos de formação internos e uma análise constante às necessidades dos mesmos, no seu local de trabalho.

## **Empresas Parceiras**

Além da Conclusão, existem outras empresas que pertencem ao grupo. No entanto existem três empresas com as quais a Conclusão estabelece um laço profissional mais estreito, embora cada uma delas incida em áreas distintas.

A Edkid - Ocupação de Tempos Livres, Lda, fundada em 1998 encontra-se sediada em Coimbra e centra a sua atividade no ensino de línguas (Inglês, Espanhol, Alemão, etc.) a crianças, jovens e adultos e também na área da saúde. Esta é a empresa do grupo que é certificada pela *Cambridge* e desenvolve ações para todas as faixas etárias. Tem centros de apoio nas delegações de Seia, Águeda, Viseu, Aveiro, Figueira da Foz, Leiria, Póvoa de Varzim e Castelo Branco.

A Edicad - Computação Gráfica e Imagem, Lda, sendo uma entidade mais direcionada à área das tecnologias da informação e comunicação, que oferece formação intensiva, que auxiliam o formando a otimizar a sua produtividade no exercício da sua atividade profissional. A Edicad trabalha em parceria com a Autodesk, utilizando o material oficial de formação fornecido pela mesma.

A JADRC - Jovens Associados para o Desenvolvimento Regional do Centro, sem fins lucrativos, tem como objetivos dinamizar o tecido empresarial através de iniciativas para jovens, promover a adequação de recursos humanos ao desenvolvimento da região, promover formação de ativos e jovens para o ingresso no mercado de trabalho e promover ações de consciencialização dos jovens e empresários. É também na área da Produção Agrícola e Animal que incide principalmente a sua oferta formativa.

Mais direcionado para a parte de consultoria e empreendedorismo, duas das suas parceiras são: a Pina Prata e Porto, Projeto e Construção, Lda, que tem como atividade a prestação de serviços de consultoria, projetos de arquitetura, projetos de engenharia, gestão e fiscalização de obras; a segunda parceira é a Edirede - Sistemas Inteligentes, Lda, sendo esta um espaço focado na promoção, incentivo e apoio ao empreendedorismo, podendo funcionar como Incubadora de Empresas ou Unidade Funcional.

Por último, a Novotecna - Associação para o Desenvolvimento Tecnológico, sediada em Coimbra, sem fins lucrativos, que tem como missão o desenvolvimento da investigação, inovação e formação tecnológica na região onde se insere. As suas atividades desenvolvem-se, essencialmente, através da Escola Tecnológica,

proporcionando uma formação direcionada às verdadeiras necessidades do mercado de trabalho e ainda o estágio integrado na própria empresa.

## **Segurança e Higiene no Trabalho**

A formação na área de Segurança e Higiene no Trabalho faz parte do grupo da Formação Não Financiada, que contempla várias áreas certificadas pela DGERT, possuindo desta forma uma grande variedade de ações de formação desde os cursos de renovação do Técnico Superior de Segurança no Trabalho ao próprio curso de Técnico Superior de Segurança no Trabalho.

Os cursos que integram a formação não financiada podem ocorrer nas seguintes modalidades formativas: presencial, e-learning e b-learning.

A nível da formação presencial, a Conclusão oferece a possibilidade de as empresas realizarem formação à medida, isto é, a formação é adequada às necessidades de cada empresa em específico. Desta forma, o gestor de formação da Conclusão encarregue desta área, apresenta uma proposta à entidade interessada de forma a responder às necessidades da mesma, no entanto só após esta proposta ser adjudicada por parte da entidade interessada é que é dado o início da preparação da formação.

A nível da formação e-learning, a Conclusão oferece a oportunidade de as pessoas interessadas comprarem cursos via online na Loja Online de Formação<sup>6</sup> da Conclusão. O processo é bastante rápido, pois após efetuado o pagamento, e o/a formando/a tem logo acesso ao mesmo, podendo usufruir dele de imediato.

No entanto, apesar de toda a oferta formativa disponível na Loja Online, o curso mais procurado continua a ser o de Técnico Superior de Segurança no Trabalho (TSST), designado da presente forma no seguimento da alteração ocorrida na Lei 42/2012, de 28 agosto, que suprimiu a parte de Higiene, não levando a nenhuma alteração na estrutura do curso, mas apenas na sua designação. Esta formação pretende levar o formando a adquirir as competências necessárias ao exercício correto da profissão de Técnico Superior, de acordo com o respetivo perfil profissional – desenvolver, coordenar e controlar as atividades de prevenção e de proteção contra riscos profissionais.

O curso de Técnico Superior de Segurança no Trabalho, apesar de estar disponível para todos os /as que tenham interesse na área, destina-se a pessoas que possuam habilitações literárias de nível superior, mais especificamente ao nível do

---

<sup>6</sup> A Loja Online de Formação da Conclusão pode ser acedida através do site da Empresa.

bacharelato/licenciatura (nível 6) ou superior. Realiza-se através de uma parceria com a Ordem Dos Engenheiros e é certificado pela ACT que é a entidade que regula o TSST.

O Curso de TSST é também considerado um curso relativamente longo, comparado com outros cursos. Este tem a duração de 540 horas, sendo que 345 horas de formação são assíncronas (autoestudo). Desta forma, os/as formandos/as podem consultar os materiais disponibilizados e realizar as tarefas ao seu ritmo e consoante a sua disponibilidade de horário, no entanto devem cumprir os prazos de entrega impostos pela Conclusão e pelos/as formadores/as, sendo as outras 65 horas de formação síncrona. Nestas sessões os formandos estão presentes na plataforma todos ao mesmo tempo. A sua duração é de 1 hora a 2 horas dependendo da carga horária do módulo, sendo que decorrem sempre em horário pós-laboral, após as 21 horas. Estas cargas horárias são repartidas em 24 módulos, sendo todos online:

- Módulo 1- Gestão das Organizações;
- Módulo 2- Legislação, Regulamentos e Normas;
- Módulo 3- Psicossociologia do Trabalho;
- Módulo 4- Técnicas de Informação, Comunicação e Negociação I;
- Módulo 5- Técnicas de Informação, Comunicação e Negociação II;
- Módulo 6- Conceção e Gestão da Formação;
- Módulo 7- Noções de Estatística e Fiabilidade;
- Módulo 8- Gestão da Prevenção I;
- Módulo 9- Gestão da Prevenção II;
- Módulo 10- Segurança no Trabalho I;
- Módulo 11- Segurança no Trabalho II;
- Módulo 12- - Segurança no Trabalho III;
- Módulo 13- Higiene do Trabalho: Agentes Químicos;
- Módulo 14- Higiene do Trabalho: Agentes Biológicos;
- Módulo 15- Higiene do Trabalho: Agentes Físicos: Ruído;
- Módulo 16- Higiene do Trabalho: Agentes Físicos: Ambiente Térmico;
- Módulo 17- Higiene do Trabalho: Agentes Físicos: Radiações;
- Módulo 18- Higiene do Trabalho: Agentes Físicos: Vibrações;
- Módulo 19- Organização de Emergência;
- Módulo 20- Organização de Emergência- Socorrismo;

- Módulo 21- Ergonomia;
- Módulo 22- Avaliação de Riscos Profissionais;
- Módulo 23- Controlo de Riscos Profissionais;
- Módulo 24- Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT).

No que diz respeito à FPCT, a mesma tem a duração de 130 horas e ocorre numa empresa escolhida pelo/a formando/a. Após o estágio é necessário que o/a formando/a apresente um relatório de estágio, e após o mesmo estar concluído segue-se a defesa do mesmo. Esta defesa é realizada em formato presencial, estando presentes o orientador/a de estágio (formador/a da Conclusão), presidente de júri e um representante da Conclusão.

Esta oferta formativa permite a obtenção do CAP de TSST, que é atribuído pela ACT depois da conclusão do curso. Nesta altura, os formandos já deverão ser capazes de: desenvolver processos de avaliação de riscos profissionais; conceber, desenvolver e programar medidas de prevenção e proteção; assegurar a organização da documentação necessária à gestão da prevenção da empresa; promover a informação e formação dos trabalhadores e demais intervenientes nos locais de trabalho e dinamizar a integração da prevenção nos sistemas de comunicação da empresa e da participação dos trabalhadores.

Ao final de cinco anos, segundo a legislação em vigor, é necessária a renovação deste mesmo CAP, existindo por este motivo, na Conclusão, os cursos de renovação, designados por formação contínua, que se dividem em dois tipos de oferta formativa diferente, dependendo da atividade profissional do formando nos últimos anos. Assim, existem:

- Cursos com duração de 35 horas: para Técnicos Superiores de Segurança no Trabalho que estejam a exercer funções nos últimos dois anos na área. Sendo eles relativos a: Segurança Aplicada à Construção Civil (presencial ou b-learning), Segurança no Trabalho - Máquinas e Equipamentos (presencial) e Atualização em Avaliação de Riscos Profissionais (presencial).
- Cursos com duração de 105 horas: para Técnicos Superiores de Segurança no Trabalho, que não estejam a exercer funções na área nos últimos dois anos, que se baseia numa formação contínua de TSST (nível VI).

Concluído o curso e depois de obtida uma avaliação positiva por parte dos formadores, os formandos recebem um certificado de Formação Profissional que lhes

permitirá obter junto da ACT (Autoridade para as Condições do Trabalho), o Certificado de Aptidão Profissional (CAP). O certificado de formação profissional é emitido pela coordenação da área de Segurança e Higiene no Trabalho, através da base de dados do Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa (SIGO), onde se realiza toda a gestão da oferta e dos percursos educativos e formativos dos jovens e adultos.

No entanto a área de Segurança e Higiene no Trabalho não inclui apenas o curso de TSST, possuindo ainda outras ofertas formativas mais reduzidas na sua carga horária, como é o caso do curso de Manipulador de Carnes na área de Higiene e Segurança Alimentar no Sector das Carnes, com a duração de 6 horas, dirigido aos talhantes que pretendem obter a renovação do seu cartão de manipulador de carnes, sendo esta renovação obrigatória de 3 em 3 anos.

### **Capítulo 3. Descrição das atividades de apoio à formação**

Após a apresentação da entidade que acolheu o estágio, descrevemos todas as atividades desenvolvidas ao longo dos meses de estágio, tanto presencialmente como a distância (Tele-estágio).

Como já referido anteriormente, todo o trabalho desenvolvido durante o estágio incidu sobretudo na área de Segurança e Higiene no Trabalho que era onde existia a maior necessidade de intervenção, onde os cursos lecionados podem decorrer em três modalidades formativas diferentes: em formato presencial, em e-learning e b-learning.

Após alguns meses de estágio, na sequência de uma auditoria interna que ocorre anualmente que uma das necessidades da empresa era a avaliação da formação realizada durante o ano anterior, por empresas externas que recorriam aos cursos efeito oferecidos pela Conclusão. Com o objetivo de contribuir para essa avaliação, realizámos um estudo que será descrito no capítulo seguinte.

Desta forma os principais objetivos norteadores ao longo do nosso estágio passavam essencialmente, pelo auxílio na gestão e administração técnica e pedagógica da formação tanto presencial, como em e-learning e b-learning e colaborar nas atividades de gestão diária da empresa.

É de realçar que as atividades que vão ser descritas foram realizadas com um grau de autonomia crescente, até à sua execução independente nos últimos meses de estágio.

Durantes estes nove meses de estágios, foram inúmeras as atividades desenvolvidas, que passamos então a descrever mais detalhadamente

#### **1. Registo e inscrição dos/das formandos/as no Gesfor/Forinsia<sup>7</sup>**

Para frequentar um determinado curso de formação em regime presencial, os formandos/as devem, primeiramente, entregar a ficha de inscrição que é fornecida, na qual tem de estar indicado o curso que pretendem frequentar. Esta pode ser enviada em formato digital, preenchida presencialmente na Sede ou numa das treze delegações do

---

<sup>7</sup> O Gesfor /Forinsia é uma plataforma da web que permite o tratamento dos processos administrativos que estão subjacentes à gestão da formação. A mesma permite a gestão dos/as formandos/as, formadores/as, cursos, ações e sessões de formação.

(INSIA, disponível em: <https://www.insia.pt/forinsia-caracteristicas/> )

pais. Assim colaborou-se na função de registar os/as formandos/as. Quando recebíamos os dados dos formandos, primeiramente era verificado se os mesmos já se encontravam inscritos e caso não estivessem procedíamos à sua inscrição.

Após a inscrição é necessário associar a inscrição a um curso e, consequentemente, a uma ação do curso. Desta forma também, antes de proceder à inscrição, colaborávamos no processo de criação dessa ação.

Rapidamente, esta atividade passou a ser realizada autonomamente.

## **2. Elaboração de dossiers técnico-pedagógicos (DTP):**

Após a atividade acima referida, é necessário elaborar dossiers técnico-pedagógicos. Nestes, devem constar todos os dados necessários para a realização da ação do curso. Desta forma, os DTP são compostos por dez separadores, sendo eles:

- Caraterização da Ação;
- Sumários;
- Presenças;
- Formandos;
- Formadores;
- Recursos Didáticos;
- Avaliação;
- Certificação;
- Acompanhamento;
- Diversos.

Além destas dez secções de cada DTP, os mesmos têm uma capa e uma lombada onde é identificado o curso, a ação do mesmo e a data em que se vai realizar.

No primeiro separador, *Caraterização da Ação*, é colocado o manual do formando, no qual são especificadas todas as informações necessárias para o formando/a, como os objetivos do curso, os conteúdos que vão ser lecionados e o respetivo cronograma, onde vão estar os horários em que vai decorrer a formação.

Nos *Sumários* vão constar as folhas de sumário que elaboramos previamente, nas quais o/a formador/a faz o registo dos sumários de forma a percebermos quais os conteúdos lecionados em cada dia de formação.

Nas *Presenças* deve constar o mesmo número de fichas de presenças consoante

o número de dias de formação. Estas devem conter a informação acerca da assiduidade dos formandos/as, contendo as presenças e ausências se existirem por cada sessão.

Na secção dos *Formandos* devem ser colocadas as fichas de inscrição dos formandos/as, devidamente preenchidas e assinadas pelos mesmos. Devem também ser acompanhadas por uma fotocópia do cartão de cidadão que deve ser assinada pelo formando e devidamente autorizada pelo mesmo e do certificado de habilitações.

No separador *Formadores*, devem estar presentes dois documentos, o *curriculum vitae* do/a formador/a, assim como o contrato de formação profissional que o mesmo assina quando se compromete a lecionar a ação formativa.

Nos *Recursos Didáticos*, devem estar presentes todos os materiais didáticos facultados pelo/a formador/a que tenham sido utilizados de modo a auxiliar a aquisição dos conhecimentos aos /formandos/as. Podem estar, desta forma, presentes, documentos e apresentações em formato PowerPoint que tenham sido utilizados.

Na secção *Avaliação*, devem constar todos os materiais de avaliação utilizados para testar os conhecimentos adquiridos ao longo da formação pelos/as formandos/as, sejam testes e/ou fichas de avaliação. Também devem constar as fichas de avaliação preenchidas pelos/as formandos/as individualmente e também uma ficha de avaliação preenchida pelo/a formador/a, de forma a compreender o feedback que os mesmos querem transmitir à entidade formadora, para ser possível melhorar certos aspetos em ações futuras.

No separador *Certificação*, apenas são colocadas no término da ação formativa as fotocópias dos certificados de formação profissional dos formandos/as que foram aprovados/as, devidamente assinados pela entidade formadora. Também consta uma folha de registo de certificados, sendo que nesta estão presentes o número de cada certificado e a data de levantamento (quando presencial) ou de envio do mesmo ao respetivo formando.

No *Acompanhamento*, devem estar presentes dois documentos, sendo eles o registo de ocorrências, que tem como objetivo comunicar alguma informação pertinente que tenha ocorrido durante a ação formativa e também a ficha de sugestões/reclamações, que pode ser preenchida pelos/as formandos/as.

Por último, o separador *Diversos*, onde devem ser colocados materiais ou documentos que sejam pertinentes para a ação formativa. Este separador pode não conter nenhum documento, se o formador e a entidade formadora não acharem que seja necessário acrescentar mais nenhuma informação além das que já estão presentes nos

outros separadores.

Todos os documentos presentes no DTP, à exceção dos materiais fornecidos pelo/a formador/a e os documentos facultados pelos/as formandos/as, são retirados da INTRANET<sup>8</sup> da Conclusão, permitindo desta forma que todos os documentos se encontrem em concordância com as normas que são impostas.

### **3. Elaboração de certificados de formação profissional no *Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa (SIGO)*:**

Após a finalização de uma ação formativa é necessário proceder à certificação dos formandos que foram aprovados após o término da mesma. Esta certificação é feita através da plataforma *Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa (SIGO)*.

Para iniciarmos este processo, é necessário verificar quais os formandos que na grelha de avaliação presente no DTP foram aprovados e desta forma tem direito ao certificado de formação profissional. Assim, é necessário perceber se os/as formandos/as já estão registados no SIGO, se os mesmos não estiverem registados temos de fazer a inscrição dos mesmos com recorrendo à ficha de inscrição fornecida durante o decorrer da formação. Se ainda faltar alguma documentação devemos contactar os formandos por e-mail ou através de via telefónica de forma a pedir os dados que se encontram em falta.

Após perceber se os/as formandos/as estão todos registados, é necessário criar a ação de formação no SIGO, agrupar os formandos dentro da mesma e de seguida certificar formando/a a formando/a. Após a certificação dos mesmos, são impressos os certificados para serem devidamente assinados e carimbados pela gerência.

### **4. Envio dos certificados de formação profissional aos/às formandos/as:**

Após a etapa descrita no tópico acima, é necessário enviar os certificados de formação profissional aos respetivos formandos. Desta forma, é necessário proceder à digitalização de cada certificado, para estes serem guardados em formato digital nas pastas para esse efeito. Os mesmos também são guardados no Gesfor/Forinsia, numa pasta criada para o efeito dentro de cada ação formativa e também são tiradas fotocópias para serem colocados no DTP, no separador *Certificação*.

---

<sup>8</sup> Plataforma da Web onde constam todos os documentos utilizados pela Conclusão

O envio dos certificados é feito para cada formando de forma individual por e-mail e via CTT, no entanto se estivermos a tratar de uma ação de formação que foi realizada para trabalhadores de uma empresa específica, os mesmos são enviados para a morada da empresa e a mesma se encarrega de entregar os certificados de formação profissional a cada formando/a.

No entanto, antes do envio dos certificados via CTT, é necessário a elaboração do ofício através do GESSIG<sup>9</sup>, onde constam os dados do destinatário, incluindo a morada e nome da empresa e também o conteúdo que contém o envelope. É também necessário o preenchimento da folha de registos de certificados, sendo que já foi explicado anteriormente como a mesma é preenchida.

### **5. Registo de protocolos da Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT)**

Após a finalização de todos os módulos que constituem o curso TSST, sendo que todos estes ocorrem em regime e-learning, o/a formando/a, se aprovado/a nos mesmos, vai ter a oportunidade de realizar o seu estágio final em regime presencial. Para proceder à formalização deste, o/a formando/a deve imprimir três exemplares do protocolo da FPCT que lhe são disponibilizados ao longo do curso. Estes devem-nos ser enviados já assinados pelo/a próprio/a e pelo/a responsável da entidade de acolhimento para a realização do estágio.

Desta forma, quando estes três protocolos são enviados, é necessário registá-los um a um na plataforma já referida anteriormente, GESSIG. Nesta etapa, são registados na plataforma os dados do/a formando/a e também os dados que nos foram fornecidos da entidade de acolhimento escolhida e do/a responsável pela mesma.

De seguida, é elaborado um ofício na mesma plataforma, para serem enviados dois dos três protocolos entregues. Um deles é arquivado após ser devidamente assinado e carimbado, ficando com a Conclusão e os outros dois são enviados também devidamente assinados e carimbados para o/a formando/a, sendo que um deles deve ficar para o/a mesmo/a e o outro entregue pelo/a formando/a na entidade de acolhimento.

---

<sup>9</sup> O GESSIG é uma plataforma de gestão interna do grupo Conclusão.

## **6. Arquivo dos documentos necessários para a FPCT:**

Para ocorrer a FPCT é necessário reunir certos documentos, desta forma além do protocolo de estágio, são necessárias a ficha de estágio, a ficha de assiduidade e a ficha de apreciação individual. Todos estes documentos, tal como o protocolo do estágio, são disponibilizados durante o decorrer do curso. Após todos estes documentos estarem devidamente preenchidos e assinados devem ser entregues ou enviados para a sede da Conclusão, quer seja pela parte dos/as formandos/as ou das delegações do país.

Assim que os documentos chegavam à sede, procedia-se à análise dos mesmos e, de seguida, se todos os documentos se encontrassem devidamente preenchidos e assinados, procedia-se ao arquivo dos mesmos por ação de formação, no dossier existente para o efeito.

## **7. Marcação e preparação das defesas FPCT:**

Os/as formandos/as, além do estágio, têm de apresentar um relatório e defender o mesmo. Desta forma, é necessário após reunirmos os documentos todos acima referidos, a marcação e preparação para as defesas, sendo que estas são feitas em regime presencial, independentemente da zona de residência dos formandos. Desta forma, percebíamos quais formandos/as tinham interesse e disponibilidade para defenderem o seu relatório o mais breve possível. Antes de proceder à marcação da defesa de cada formando/a é necessário compreender se o mesmo entregou três exemplares em papel do seu relatório final e um exemplar do mesmo em formato digital, podendo ser em CD ou numa Pen USB. Caso estivesse em falta algum documento, a coordenação entrava em contacto com o/a formando/a, de modo a conseguirmos resolver a situação e podermos passar para a marcação da defesa.

Assim, se tivermos todas as condições necessárias para procedermos à defesa, é necessário estabelecer o contacto com o/a formando/a, de forma a compreender a sua disponibilidade para se deslocar à sede da Conclusão para realizar a sua defesa. Devido ao curso de TSST ser em regime e-learning, toda a parte teórica faz com que os/as formandos/as possam ser de qualquer parte do país como já enunciado anteriormente e, dessa forma, por vezes torna-se mais complicado marcar a defesa dos relatórios. Após obtermos uma resposta afirmativa da parte do/a formando/a, combinamos por via telefónica com o /a mesmo/a, uma data e hora compatível também com a do/a formador/a que tenha sido o seu/sua orientador/a de estágio.

Assim, depois de termos a confirmação, é enviado um e-mail aos /às formandos/as a confirmar a data e hora da defesa da FPCT. Depois deste e-mail é também comunicado à ACT os/as formandos/as que vão realizar a defesa. Esta comunicação é feita pela coordenadora pedagógica.

De seguida, é necessário preencher uma grelha de registo de presença, que é composta pelos dados de cada formando/a que vai realizar a defesa e de todos os intervenientes. Esta tem de ser assinada por todos os presentes no dia e na hora da defesa da FPCT.

Por último, esta grelha de registo de presenças é arquivada num dossier existente para o efeito e de seguida compreendemos se os/as formandos/as podem ser certificados na plataforma SIGO, o que já foi explicado anteriormente.

Devido à pandemia de COVID 19, não foi possível realizar defesas presenciais da FPCT, sendo que as últimas que foram preparadas já foram realizadas através de videoconferências na plataforma ZOOM.

#### **8. Colaboração na realização dos “Termos de Aceitação da Formação” dos/as formadores/as do curso TSST:**

Cada vez que se inicia uma nova ação de formação do TSST é necessário atualizar os documentos dos/as formadores/as que lecionam cada módulo que constituem o curso. Desta forma, foi necessário atualizar algumas vezes o documento que a Conclusão intitula como “Termos de Aceitação da Formação”, sendo este um documento no qual o /a formador/a se obriga a lecionar determinado/os módulo/os durante o período indicado. Neste documento no início de cada ação é necessário atualizar o código da ação que vai iniciar, a data de início e de fim da mesma e as datas iniciais e finais do/s módulo/os que o/a formador/a em questão vai lecionar.

#### **9. Realização de cronogramas do curso TSST e inserção das sessões no Gesfor/Forinsia:**

Para iniciar o curso do TSST é necessário criar-se um cronograma previamente, para apresentar aos/às formandos/as e respetivos/as formadores/as. Desta forma, neste cronograma é apresentada a data de início de cada módulo, a data de fim de cada módulo, o número de dias de cada módulo, as datas das respetivas sessões síncronas e também a data de cada entrega do trabalho final de cada módulo.

Após ser gerado cada cronograma, existe a necessidade de criar cada sessão no Gesfor/Forinsia. Ao colocarmos cada sessão na plataforma e respetiva carga horária, é fundamental distinguir as sessões síncronas das assíncronas, associar a cada módulo do curso o /a respetivo/a formador/a, para que desta forma os mesmos pudessem colocar na plataforma o sumário de cada sessão, os planos da mesma e também as avaliações de cada formando/a no respetivo módulo.

#### **10. Disponibilização das credenciais de acesso:**

Para cada formando/a ter acesso aos conteúdos e informações disponibilizadas no Gesfor/Forinsia ou na plataforma Moodle tem de iniciar sessão na plataforma.

Desta forma, antes do início da ação de qualquer curso, é necessário atribuir-se uma password de forma aleatória, no entanto relacionada com o curso, a cada formando, sendo que o nome de utilizador é criado automaticamente pelo Gesfor/Forinsia. Após a atribuição da password ao formando, é enviado um e-mail a informar o/a formando/a do nome de utilizador e da password que deve utilizar para ter acesso às plataformas.

#### **11. Certificação de formandos que frequentaram os cursos gratuitos associados à frequência do Curso TSST:**

Há alguns anos atrás a Conclusão decidiu oferecer aos formandos que frequentaram e concluíram o Curso de TSST a oportunidade de realizar um outro curso de 25 horas sem qualquer custo adicional. Assim, os formandos tinham a oportunidade de escolher realizar um curso de Primeiros Socorros ou Comunicação e Relacionamento Interpessoal. Após os formandos terem escolhido o curso e terem realizado o mesmo, é necessário proceder à certificação dos que tenham sido aprovados na plataforma SIGO, já referida anteriormente. Por fim, os certificados de formação profissional depois de impressos, devidamente carimbados e assinados são enviados para as moradas dos formandos, juntamente com o certificado do TSST.

#### **12. Apoio no âmbito do recrutamento de colaboradores para as delegações da Conclusão dos vários pontos do País:**

Como já referido, existem várias Delegações da Conclusão espalhadas pelo País, e o recrutamento é feito através da sede. Desta forma, foi necessário colaborar pontualmente, durante os meses de estágio em regime presencial, na fase do recrutamento, com o apoio da técnica responsável pelo recrutamento. Desta forma, era

feito o registo de todas as entrevistas que ocorriam, numa plataforma da Conclusão criada para o efeito. Posteriormente também eram arquivadas as fichas de entrevista e currículos de todos os candidatos em pastas criadas para o efeito.

### **13. Elaboração de certificados de formação profissional das UFCD (Unidades de Formação de Curta Duração) da JADRC:**

Esta atividade foi realizada pontualmente, sendo que quando era necessário a responsável pela JADRC pedia apoio no processo de elaboração dos certificados de formação profissional das UFCD.

O processo de certificação de formandos/as que realizam UFCD é bastante idêntico aos que já fizemos anteriormente. No entanto, neste processo de certificação, é necessário adicionar o/a/os formador/a/es responsáveis pelo curso, é também indispensável incluir as habilitações literárias e a situação profissional dos mesmos.

Ao contrário da certificação de outros cursos da Conclusão, nestes é necessário proceder à certificação dos/as formandos/as que desistiram, sendo desta forma também necessário realizar um certificado de desistência para os mesmos.

### **14. Criação do Planos de Sessão de um curso novo: Manipulação e Tratamento de Carnes**

Além da Conclusão ter já um curso de Manipulação e Tratamento de Carnes, foi pedido à DGERT que na área 541 – Indústria Alimentar - fosse possível realizar um curso de 25 horas, diferente do já existente que é composto apenas por 16 horas.

Desta forma, a Conclusão permitiu que, de forma autónoma, apenas com base em manuais de formação e documentos, criássemos os conteúdos necessários para a elaboração de um curso de Manipulação e Tratamento de Carnes de 16 horas, sendo este realizado em três dias de formação presencial, com oito horas diárias com uma hora para almoço, tendo sido escolhido o horário das 9h-13h e das 14h-17h. Assim, além de planearmos os horários e dias em que ocorreria a mesma, foram criados os seis planos de sessão com base na documentação disponível e cedida.

Posteriormente, estes planos de sessão foram analisados pela Coordenadora de Formação, de modo a verificar se existia alguma alteração a ser feita e se estariam completos a ser lançados na plataforma.



## **Capítulo 4. Estudo de satisfação das empresas**

### **Descrição geral do Estudo**

#### **Contextualização e Objetivo**

O estudo que desenvolvemos no âmbito do estágio teve como objetivo compreender a satisfação das empresas que recorrem aos serviços da Conclusão, bem como a sua perceção acerca da transferência das aprendizagens para o contexto profissional.

O desenvolvimento deste estudo deveu-se, como já dito anteriormente, essencialmente, a uma necessidade identificada na Auditoria Interna da Qualidade que é realizada anualmente na empresa. Revelou-se ser importante a recolha de dados acerca das principais áreas de interesse das empresas ao nível da formação, os motivos que levaram à inscrição na formação de que usufruíram e quais julgam ser as perceções dos formandos, transmitidas aos responsáveis da empresa onde trabalham, acerca da transferência da formação para o local de trabalho e sobre a formação frequentada.

Para a realização desta investigação desenvolvemos um estudo de natureza quantitativa, descritiva e não experimental. O presente capítulo é dedicado à apresentação deste estudo, nomeadamente da metodologia adotada e dos resultados obtidos.

O presente capítulo é dedicado à apresentação deste estudo, nomeadamente da metodologia adotada e dos resultados obtidos.

Assim, este estudo permitiu compreender o que as empresas pensam acerca da formação que os seus trabalhadores frequentam, qual a utilidade da mesma, se é eficaz, qual será a sua influência a nível do exercício da sua profissão e qual o seu grau de aplicabilidade. Para a Conclusão, este estudo é encarado como uma mais-valia, pois irá permitir ajustar e melhorar a sua oferta formativa às empresas/clientes.

Por fim, foi também dada a oportunidade às empresas contactadas de deixarem comentários e sugestões para próximas formações, e também sugestões de novos cursos que a Conclusão poderia vir a oferecer no futuro.

## **Metodologia**

### **Participantes**

Para o presente estudo foi pedida a colaboração mediante a realização de uma entrevista, a responsáveis pela formação dos trabalhadores em quatro empresas, que no ano de 2019 recorreram a formações disponíveis no catálogo de formação da Conclusão. Devido à situação que o país enfrenta não foi possível realizar um maior número de entrevistas como pensado inicialmente, pois muitas das empresas permaneceram encerradas, sendo, desta forma, impossível o contacto com as mesmas.

Muitas destas empresas realizaram várias vezes o mesmo curso, mas com diferentes trabalhadores, outras realizaram vários cursos, bastante diversificados. Muitas destas empresas, devido ao elevado número de formação que realizam, são já consideradas parceiras de formação da empresa Conclusão.

Todas as ações realizadas foram desenvolvidas em locais diferentes do país, como Coimbra, Leiria, Sintra e algumas também em formato b-learning.

### **Instrumentos de recolha de dados**

Decidiu-se que a técnica utilizada para a recolha de dados seria a entrevista estruturada via telefone.

Foi elaborado um guião de entrevista que se encontra dividido em duas partes (anexo nº1): na primeira parte são realizadas cinco questões, indicando-se a seguinte escala: *totalmente insatisfeito; insatisfeito; nem insatisfeito; nem satisfeito; satisfeito e totalmente satisfeito.*

A segunda parte é constituída por três questões de resposta “aberta”, onde é possível o entrevistado fornecer mais informações sobre as formações realizadas pelos trabalhadores da sua empresa, e desta forma também nos são proporcionadas respostas mais concretas.

## **Procedimentos**

A investigação foi realizada, como já descrito acima, através de uma entrevista estruturada a quatro responsáveis por empresas que recorreram aos cursos disponíveis da empresa Conclusão no ano anterior. Todos estes contactos foram escolhidos de forma aleatória, e a decisão de quais fariam parte da investigação resultou simplesmente da disponibilidade manifestada para contribuir para esta investigação, dado que devido à situação que o nosso País enfrentava na altura, muitas das empresas se encontravam encerradas.

Todos as entrevistas foram realizadas via telefone, numa hora conveniente para o responsável, sendo que previamente foi solicitada autorização para a gravação da chamada, e também no momento da chamada foi pedida novamente essa confirmação.

## **Análise de Resultados**

Procedemos neste ponto à apresentação e análise dos resultados obtidos através das entrevistas realizadas.

Verificamos que na primeira questão, 50% dos entrevistados indicaram que se encontram satisfeitos e os outros 50% indicaram que estão totalmente satisfeitos com a formação/formações que a sua empresa frequentou.

A segunda questão incide sobre o grau de satisfação com a formação/formações realizadas, face às expectativas que possuíam inicialmente. Todas as empresas, à exceção de uma, responderam que se encontravam totalmente satisfeitas, sendo apenas uma que respondeu estar satisfeita.

Na terceira questão, o objetivo era perceber o grau de satisfação dos formandos após o término da formação/formações. Nesta questão, 2 responsáveis pela formação da empresa, afirmaram que os formandos ficaram totalmente satisfeitos, e outros 50% afirmaram que os formandos ficaram satisfeitos no término da formação/formações.

Na quarta questão, pergunta-se acerca da opinião que os formandos transmitiram aos responsáveis acerca das formações que realizaram. Três responsáveis das empresas que foram questionadas mencionaram que a opinião dos formandos acerca da formação/formações realizadas era de total satisfação, sendo que 1 respondeu que se encontravam satisfeitos.

Posteriormente, pretendeu-se compreender se a formação teve impacto no desempenho dos trabalhadores, ao nível da prestação de serviços na empresa onde

desempenham as mais diversas funções. Nesta questão, as respostas foram mais diversificadas. Duas das responsáveis das empresas que recorreram à formação disponível na *Conclusão* revelam que sentem um médio impacto a nível da prestação de serviços dos seus trabalhadores. Outra das responsáveis que foi questionada revela que sentiu médio impacto no término da formação e a responsável de outra empresa afirmou que a formação realizada pelos seus trabalhadores teve um elevado impacto a nível da prestação de serviços dentro da empresa onde exercem funções.

Para finalizar, perguntou-se se estas empresas ficaram satisfeitas com as formações que realizaram, ao ponto de voltarem a recorrer à *Conclusão* para obter outro nível de certificação ou o mesmo curso para outros trabalhadores da empresa. Nesta questão, as responsáveis das quatro empresas responderam de forma afirmativa.

Por fim, foram feitas três questões de resposta “aberta”: sugestões/opiniões que deixariam à empresa para ter em formações futuras; sugestões de cursos que a *Conclusão* poderia vir a possuir no seu catálogo de formação e, como última pergunta, o que pensam dos objetivos deste estudo e como veem o contributo que podem dar ao mesmo através das respostas que forneceram.

Na primeira questão, as quatro responsáveis das empresas entrevistadas afirmaram não ter nenhuma sugestão, dado que todo o feedback que recebem da parte dos formandos é bastante positivo, não achando estranho não terem sugestões.

Na segunda questão, duas das responsáveis afirmam que não têm nenhuma sugestão de um novo curso que poderia passar a ser lecionado, pois o leque formativo já é muito abrangente em várias áreas e dessa forma torna-se difícil dar alguma sugestão de um novo curso. Ambas até transmitem que, gostariam de ter oportunidade de usufruir mais dos cursos que a *Conclusão* oferece.

Outra entrevistada afirma que devido à situação que o país enfrenta, a *Conclusão* como todas as empresas de formação devem apostar cada vez mais em formações na modalidade de e-learning. Apesar de afirmar que já apostam em alguns cursos, defende que deveriam apostar ainda mais em formação não presencial, numa vertente mais individualizada, devido ao grande número de trabalhadores em algumas empresas, como é o caso da empresa onde gere a formação dos trabalhadores.

Apenas uma das responsáveis das empresas entrevistadas sugere dois possíveis cursos que a *Conclusão* poderia vir a oferecer, sendo eles o curso de formação sobre stress e gestão de conflitos e também o curso de operação/ utilização de máquinas, mas não para empilhadores.

Na terceira e última questão da entrevista, uma das responsáveis defende que os objetivos da realização da entrevista são bastante positivos e espera que o contributo seja uma mais valia para a investigação que está a ser realizado.

Outra das responsáveis entrevistadas espera que considerem as críticas como críticas construtivas e que as mesmas sejam discutidas e que cheguem aos responsáveis pela criação e manutenção dos cursos. Enumera também algumas dificuldades que vê no futuro, devido à situação que o país enfrenta, e desta forma espera alertar para algumas situações que podem ser mais complicadas de resolver devido à pandemia, pois os trabalhadores têm de ter 40 horas de formação e com esta situação pode-se tornar mais complicado o processo.

Numa outra entrevista realizada, a responsável afirma que é bom saber a opinião dos clientes, é sempre um bom contributo, tendo a experiência sido bastante positiva.

Outra das responsáveis entrevistadas defende que é sempre bom para o cliente ser considerado e muitas das vezes existem críticas construtivas que podem ter em conta e consequentemente melhorar os serviços que disponibilizam.

A última responsável entrevistada refere que é sempre importante a avaliação da satisfação dos clientes para perceber como a empresa está de momento aos olhos dos clientes e o que pode ser alterado no futuro enquanto empresa de formação.

A avaliação do impacto da formação torna-se uma importante e uma desafiante área de estudo, afigurando-se como um campo com muito por explorar e que pode trazer informações e indicadores importantes e úteis para as entidades responsáveis pela formação.

Como limitação do estudo realizado, podemos afirmar que, se o mesmo fosse realizado numa outra altura, iríamos conseguir obter uma amostra mais diversificada e mais completa devido à disponibilidade que as responsáveis teriam.



## **Considerações Finais**

O presente relatório descreve o estágio curricular realizado na empresa de formação profissional Conclusão – Estudos e Formação, Lda., dando conta dos objetivos que foram definidos e de todas as atividades realizadas ao longo do mesmo, bem como da realização de um pequeno estudo que teve como objetivo avaliar a satisfação das empresas que trabalham com a Conclusão. Desta forma, o mesmo é iniciado através de um enquadramento teórico, que incide sobre as temáticas que estiveram no centro das atividades desenvolvidas ao longo do estágio.

As atividades realizadas permitiram alargar conhecimentos relativos à área de Administração e Gestão da Formação, bem como acerca das funções do Coordenador/Gestor da Formação numa empresa, pelo que constituíram uma mais valia, permitindo, ao longo do tempo na empresa, desenvolver um sentido de autonomia que culminou na realização independente da grande maioria das atividades realizadas.

No início do estágio, existiram algumas dúvidas acerca de como dar um contributo à empresa que fosse além das atividades diárias. Inicialmente foi pensado um estudo centrado nos/as formandos/as do Técnico Superior de Segurança no Trabalho (TSST). No entanto, numa auditoria interna feita à empresa chamou a atenção para a importância de obter o feedback das empresas que recorriam à formação não financiada. Esta constatação levou-nos a concluir que além de interessante, seria bastante pertinente e necessário desenvolver um estudo que permitisse auscultar as empresas.

De um modo geral, foi bastante simples reunir as empresas e dados dos/as respetivos/as responsáveis para realizarmos uma entrevista via telefone, devido ao facto de muitas não pertencerem ao Distrito de Coimbra. O grande problema surgiu, na sequência das limitações associadas à situação que o país teve que enfrentar, devido à pandemia COVID 19. Com efeito, muitas empresas após o período de confinamento obrigatório do país, não voltaram a abrir portas, pelo menos nos meses seguintes, e outras, como se pode compreender, estavam com vários problemas a nível interno, não estando naquele momento disponíveis para poderem participar no estudo proposto, apesar de anteriormente terem confirmado a sua participação.

Apesar das dificuldades e particularidades do ano letivo em que decorreu o estágio, nomeadamente o facto de parte dele ter sido realizado de forma não presencial, podemos concluir que a sua realização constituiu uma mais valia para o nosso percurso pessoal e formativo, dada a possibilidade de desenvolver e consolidar conhecimentos,

competências e práticas fundamentais para entrar num mundo do trabalho.

Esta experiência foi também bastante enriquecedora, dado ter permitido conhecer e trabalhar com pessoas que tem tanto para ensinar e disponibilidade para prestar apoio face a qualquer dificuldade, além de promoverem a nossa autonomia, contribuindo, assim, para que todos as pessoas que passam na Conclusão no contexto do seu percurso académico saiam da mesma com as ferramentas necessárias para entrar no Mercado de Trabalho.

## Referências Bibliográficas

- Amado, J. S. (2009). Introdução à Investigação Qualitativa em Educação. Relatório de Disciplina apresentado nas Provas de Agregação. Coimbra: Universidade de Coimbra
- Barreira, C. (2009). Contributo dos modelos de Kirkpatrick e de Stufflebeam para o desenvolvimento de uma estratégia avaliativa do processo formativo. *Actas do X Congresso da Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação, 73*. Bragança: Instituto Politécnico de Bragança
- Barros, R. (2013). *Educação de adultos: Conceitos, processos e marcos históricos da globalização ao contexto português*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Caetano, A. (Coord.), Miguel, C., Fonseca, M., & Velada, R. (2007). *Avaliação da formação – estudos em organizações portuguesas*. Lisboa: Livros Horizonte
- Canário, R. (2000). *Educação de adultos: Um campo e uma problemática*. Lisboa: Educa.  
[https://books.google.pt/books?id=kj3b2ad3q5oC&pg=PP2&lpg=PP2&dq=Educa%C3%A7%C3%A3o+de+Adultos:+um+campo+e+uma+problem%C3%A1tica+2000&source=bl&ots=uwo0mltSAR&sig=RFM0hEFgvb5nVOh\\_F6Wnmb\\_g36M&hl=ptPT&sa=X&ei=a7TDVNu0NcPrUvyPgig&ved=0CCEQ6AEwAA#v=onepage&q=Educa%C3%A7%C3%A3o%20de%20Adultos%3A%20um%20campo%20e%20uma%20problem%C3%A1tica%202000&f=true](https://books.google.pt/books?id=kj3b2ad3q5oC&pg=PP2&lpg=PP2&dq=Educa%C3%A7%C3%A3o+de+Adultos:+um+campo+e+uma+problem%C3%A1tica+2000&source=bl&ots=uwo0mltSAR&sig=RFM0hEFgvb5nVOh_F6Wnmb_g36M&hl=ptPT&sa=X&ei=a7TDVNu0NcPrUvyPgig&ved=0CCEQ6AEwAA#v=onepage&q=Educa%C3%A7%C3%A3o%20de%20Adultos%3A%20um%20campo%20e%20uma%20problem%C3%A1tica%202000&f=true)
- CEDEFOP (1995), Centro de Estudos para o Desenvolvimento da Formação Profissional. *O sistema de formação profissional em Portugal*. Luxemburgo: CEDEFOP.
- Clark, R.C. (2009). Aprendizagem multimédia em cursos de e-learning. In G.L. Miranda (Org), *Ensino Online e Aprendizagem Multimédia* (pp. 238-285). Lisboa: Relógio D' Água
- Comissão das Comunidades Europeias. (2000). *Memorando sobre Aprendizagem ao longo da vida*.  
<https://infoeuropa.euroid.pt/files/database/000033001000034000/000033814.pdf>

Comissão Europeia. (2011). Relatório da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões – Avaliação Intercalar do Programa de Aprendizagem ao Longo da Vida.

[https://www.institutocamoes.pt/images/cooperacao/relatorio\\_anual\\_2011\\_politic\\_as\\_ue.pdf](https://www.institutocamoes.pt/images/cooperacao/relatorio_anual_2011_politic_as_ue.pdf)

Conselho Nacional de Educação. (2010). *Estado da Educação 2010: Percursos escolares*.

<https://www.cnedu.pt/content/antigo/files/pub/EstadoEducacao/EE2010PDF.pdf>

Coutinho, C., & Lisbôa, E. (2011). Sociedade da Informação, do conhecimento e da aprendizagem: Desafios para a educação no século XXI. *Revista de Educação*, XVIII(1), 5-22.

[https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/14854/1/Revista\\_Educa%3a7%c3%a3o%2cVolXVIII%2cn%c2%ba1\\_5-22.pdf](https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/14854/1/Revista_Educa%3a7%c3%a3o%2cVolXVIII%2cn%c2%ba1_5-22.pdf)

Covita, H. M. (2002). *Aprendizagem ao longo da vida: boas práticas e inserção social*. *Análise Psicológica*, 3, 337-357.

Decreto-Lei nº14/2017, de 26 de janeiro. *Diário da República nº19 - 1.ª Série*. Trabalho, Solidariedade e Segurança Social. Lisboa.

Disponível em: <https://dre.pt/application/conteudo/105808927>

Decreto-Lei nº 396/2007, de 31 de dezembro. *Diário da República nº251- 1.ª Série*. Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social. Lisboa.

<https://dre.pt/application/conteudo/628017>

Hargraves, A. (2003). *O Ensino na Sociedade do Conhecimento. A Educação na era da insegurança*. Porto: Porto Editora.

Kirkpatrick, D. L. (1998). The four levels of evaluation. In *Evaluating corporate training: Models and issues* (pp. 95-112). Springer, Dordrecht.

Kirkpatrick, D., & Kirkpatrick, J. (2006). *Evaluating training programs: The four levels*. Berrett-Koehler Publishers.

Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2007). *Implementing the Four Levels: A practical guide for effective evaluation of training programs*. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers, Inc.

Lei nº7/2009, de 12 de fevereiro (Código de Trabalho). *Diário da República* nº30 – 1ª Série. Assembleia da República. Lisboa.

Disponível em: <https://dre.pt/application/conteudo/602073>

Lei nº49/2005, de 30 de agosto (Lei de Bases do Sistema Educativo). *Diário da República* nº166- 1.ª Série. Assembleia da República. Lisboa.

Disponível em: <https://dre.pt/application/conteudo/245336>

Lencastre, J. A., & Bronze, J. (2015). Building (E-)Learning Bridges: Uma visão europeia das barreiras ao e-learning. In P.Peres, A.Mesquita, & P.Pimenta (Coord.), *Guia Prático do e-Learning nas Organizações* (pp. 9-15). Porto: Vida Económica.

Lopes, A., & Picado, L. (2010). *Conceção e Gestão da Formação Profissional Contínua- Da Qualificação Individual à Aprendizagem Organizacional*. Mangualde: Edições Pedagogo

Mesquita, A., (2015). Resenha, importância e aplicações do ensino a distância. In P. Peres, A. Mesquita, & Pimenta (Coords), *Guia prático do e-learning* (pp. 9-15). Porto: Vida económica.

Mira Leal, S., & Caldeira, S. N. (2011). Formação de adultos: desafios, articulações e oportunidades em tempo de crise. *Formação de adultos: desafios, articulações e oportunidades em tempo de crise*.

Osorio, A. R. (2003). *Educação permanente e educação de adultos*. Lisboa: Editorial Ariel.

Phillips J.J. (1998) Level Four and Beyond: An ROI Model. In: Brown S.M., Seidner C.J. (eds) *Evaluating Corporate Training: Models and Issues. Evaluation in Education and Human Services*, vol 46. Springer, Dordrecht. [https://doi.org/10.1007/978-94-011-4850-4\\_6](https://doi.org/10.1007/978-94-011-4850-4_6)

Ramos, M. C. (2007). *Aprendizagem ao longo da vida. Instrumento de empregabilidade e integração social*. Revista Portuguesa de Pedagogia, 41(3), 299-333.

Santos, A., Moreira, L., & Peixinho, F. (2014). *Projetos de e-learning: Inovação, implementação e gestão*. Lisboa: Lidel- Edições Técnicas, Lda.

### **Materiais Consultados:**

Regulamento do Estágio Curricular do Ciclo de Estudos que confere o grau de Mestre em Ciências da Educação da FPCEUC. Disponível em:

[https://www.uc.pt/regulamentos/ga/fpceuc/documentos\\_vigentes/normas\\_reguladoras\\_estagio\\_seminario\\_mestrado\\_ciencias\\_educacao\\_via\\_profissionalizante.pdf](https://www.uc.pt/regulamentos/ga/fpceuc/documentos_vigentes/normas_reguladoras_estagio_seminario_mestrado_ciencias_educacao_via_profissionalizante.pdf)

### **Documentos consultados**

Regulamento Interno de Formação Profissional da Conclusão

Manual de Acolhimento da Conclusão

## **Anexos**

Anexo 1: Guião da Entrevista Final

Anexo 2: Entrevista à Responsável pela formação da empresa 1

Anexo 3: Entrevista à Responsável pela formação da empresa 2

Anexo 4: Entrevista à Responsável pela formação da empresa 3

Anexo 5: Entrevista à Responsável pela formação da empresa 4

## Anexo 1: Guião da Entrevista Final

### GUIÃO DE ENTREVISTA

**Entrevistador:** Sara Silva

**Entrevistado:** Responsável pelos Recursos Humanos

**Data:** a combinar

**Hora:** a combinar

**Local:** Via Telefone

**Recursos:** Gravador, Telefone

BLOCOS	Objetivo do bloco	Questões orientadoras	Perguntas de recurso e de aferição
BLOCO 1 – Legitimação de entrevista	Realçar a importância da participação do entrevistado; informar sobre os procedimentos a adotar.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. agradecer a disponibilidade para participar;</li> <li>2. informar sobre o uso do gravador;</li> <li>3. garantir a confidencialidade dos dados;</li> <li>4. explicar o procedimento.</li> </ol>	
BLOCO 2 – Expectativas da empresa e dos formandos	Conhecer as expectativas da empresa e dos formandos antes de realizar a formação	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar ao entrevistado que indique a formação que realizaram;               <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Foi presencial ou à distância?</li> <li>1.2. Quantas horas os trabalhadores receberam de formação;</li> <li>1.3. Qual o Local onde foi realizada a formação?</li> </ol> </li> <li>2. Quais as expectativas que a empresa tinha quando solicitou a formação em questão?</li> </ol>	No ponto 2. Repetir a pergunta para cada um dos cursos realizados
BLOCO 3 – Satisfação com a formação/formações realizadas	<p>Conhecer o grau de satisfação da empresa em relação à entidade formadora</p> <p>Conhecer o grau de satisfação da empresa em relação ao(s) cursos</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Como avalia o nível de satisfação global da empresa com a formação realizada pela Conclusão?</li> <li>2. Em que medida a formação correspondeu às expectativas iniciais da empresa?</li> <li>3. Qual o grau de satisfação dos trabalhadores após terem concluído a formação?</li> <li>4. Qual foi a opinião que os formandos transmitiram em relação à formação?</li> <li>5. Qual o impacto que pensam ter tido a formação no desempenho dos formandos e consequentemente, a nível da prestação de serviços na empresa?</li> <li>6. Recorreriam novamente à <i>Conclusão</i> para obter outro nível de certificação ou o mesmo curso para outros trabalhadores da empresa?</li> </ol>	No ponto 3. Opinião / satisfação em relação aos formadores, ao curso e ao seu funcionamento No ponto 4 se existiram realmente grandes mudanças no desempenho dos trabalhadores, e se realizaram mais que um curso, qual foi o que os

**GUIÃO DE ENTREVISTA**

			<p>formandos pensam ter tido mais benefícios a nível profissional</p> <p>No ponto 4 Que mudanças concretas ocorreram no desempenho dos trabalhadores?</p>
<p>BLOCO 4 – Sugestões/ Melhorias a deixar à entidade formadora, coordenadores pedagógicos e formadores</p>	<p>Recolher sugestões sobre como a conclusão pode melhorar o serviço prestado</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Que opiniões/sugestões deixariam à conclusão para ter em conta em formações futuras;</li> <li>2. Têm alguma sugestão de algum novo curso que a Conclusão poderia vir a ter disponível?</li> </ol>	
<p>BLOCO 5 – Síntese e meta reflexão sobre a própria entrevista; agradecimentos</p>	<p>Agradecer a participação na entrevista</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Que pensa dos objetivos desta investigação e como vê o contributo que pode dar à mesma</li> <li>2. Agradecer por todas as informações fornecidas e todo o tempo dispensado.</li> </ol>	<p>No ponto 1. Questionar se tem mais alguma informação que pensa ser importante acrescentar</p>

Nota: Modelo de guião adoptado de Amado, J. S. (2009). *Introdução à Investigação Qualitativa em Educação*. Relatório de Disciplina apresentado nas Provas de Agregação. Coimbra: Universidade de Coimbra.

## Anexo 2: Entrevista à Responsável pela formação da empresa 1

	QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO COM A FORMAÇÃO
---	---

Empresa: Empresa 1

Ação de Formação: Telecomunicações

Código: 104/F

Coordenador Pedagógico Responsável pela Ação de Formação: Tânia Duarte

Data de Finalização da Ação de Formação: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Data da Avaliação: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Inquérito realizado por: Sara Maria Serra Silva

Entrevista realizada com autorização de uso de gravação: Sim   
Não

1. Satisfação com a formação/formações realizadas	Totalmente insatisfeito	Insatisfeito	Nem insatisfeito, nem satisfeito	Satisfeito	Totalmente Satisfeito
1.1 Como avalia o nível de satisfação global da empresa com a formação realizada pela Conclusão?					x
1.2 Qual o grau de satisfação com a ação de formação face às expetativas iniciais da empresa?					x
1.3 Qual o grau de satisfação dos trabalhadores após terem concluído a formação?				x	
1.4 Qual foi a opinião que os formandos transmitiram em relação à formação?					x
	Nenhum Impacto	Pouco Impacto	Médio Impacto	Muito Impacto	Elevado Impacto
1.5 Qual o impacto a formação possa ter tido no desempenho dos formandos e consequentemente, a nível da prestação de serviços na empresa?					x
	Sim			Não	
1.6 Recorreriam novamente à Conclusão para obter outro nível de certificação ou o mesmo curso para outros trabalhadores da empresa?		x			

### 2. Que opiniões/sugestões deixariam à Conclusão para ter em conta em formações futuras?

De momento não tem nenhuma sugestão, no entanto tento em conta o feedback dado de todos os formandos que é bastante positivo e os formandos afirmam que ficaram satisfeitos, pensa que é normal não ter nenhuma sugestão.

### 3. Gostariam de dar alguma sugestão para novos cursos que a Conclusão possa vir a oferecer?

Considera que está muito por dentro de toda a oferta formativa que a empresa tem, e que o leque formativo já é muito abrangente em várias áreas, desta forma torna-se difícil dar alguma sugestão de um novo curso.

Im-06-02\_B00

 <p>CONCLUSÃO Estudos e Formação</p>	<p>QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO COM A FORMAÇÃO</p>
---	--

**4. O que pensa dos objetivos deste estudo e como vê o contributo que pode dar à mesma?**

Acha que os objetivos do estudo são bastante positivos e espera que o contributo seja uma mais valia para o estudo que está a ser realizado.

## Anexo 3: Entrevista à Responsável pela formação da empresa 2

	QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO COM A FORMAÇÃO
---	---

Empresa: Empresa 2

Ação de Formação: Trabalhos em Altura

Código: 104/F

Coordenador Pedagógico Responsável pela Ação de Formação: Tânia Duarte

Data de Finalização da Ação de Formação: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Data da Avaliação: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Inquérito realizado por:: Sara Maria Serra Silva

Entrevista realizada com autorização de uso de gravação: Sim   
Não

1. Satisfação com a formação/formações realizadas	Totalmente insatisfeito	Insatisfeito	Nem insatisfeito, nem satisfeito	Satisfeito	Totalmente Satisfeito
1.1 Como avalia o nível de satisfação global da empresa com a formação realizada pela Conclusão?					x
1.2 Qual o grau de satisfação com a ação de formação face às expetativas iniciais da empresa?					x
1.3 Qual o grau de satisfação dos trabalhadores após terem concluído a formação?					x
1.4 Qual foi a opinião que os formandos transmitiram em relação à formação?					x
	Nenhum Impacto	Pouco Impacto	Médio Impacto	Muito Impacto	Elevado Impacto
1.5 Qual o impacto a formação possa ter tido no desempenho dos formandos e consequentemente, a nível da prestação de serviços na empresa?			x		
	Sim			Não	
1.6 Recorreriam novamente à Conclusão para obter outro nível de certificação ou o mesmo curso para outros trabalhadores da empresa?		x			

### 2. Que opiniões/sugestões deixariam à Conclusão para ter em conta em formações futuras?

De momento não tem nenhuma sugestão.

### 3. Gostariam de dar alguma sugestão para novos cursos que a Conclusão possa vir a oferecer?

Devido à situação que o país enfrenta, a Conclusão como todas as empresas de formação devem apostar cada vez mais em formações e-learning. Apesar de já apostarem em alguns cursos, apostarem ainda mais em formação não presencial numa vertente mais individualizada devido ao grande número de trabalhadores em algumas empresas.

Im-06-02\_B00

 <p>CONCLUSÃO Estudos e Formação</p>	<p>QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO COM A FORMAÇÃO</p>
---	--

**4. O que pensa dos objetivos deste estudo e como vê o contributo que pode dar à mesma?**

Espero que considerem estas críticas, como críticas construtivas e que as mesmas sejam discutidas.

Como representante de uma empresa, enumero algumas dificuldades que vejo no futuro, devido a esta situação que o país enfrenta, e desta forma espero alertar para algumas situações que podem ser mais complicadas resolver devido à pandemia, pois os trabalhadores têm de ter 40 horas de formação e com esta situação pode-se tornar mais complicado o processo.

## Anexo 4: Entrevista à Responsável pela formação da empresa 3

	QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO COM A FORMAÇÃO
---	---

Empresa: Empresa 3

Ação de Formação: Manobrador de Plataforma Elevatórias e Operação/Utilização de Empilhadores e Plataformas Elevatórias  
Código: 104/F

Coordenador Pedagógico Responsável pela Ação de Formação: Tânia Duarte

Data de Finalização da Ação de Formação: \_\_/\_\_/\_\_

Data da Avaliação: \_\_/\_\_/\_\_

Inquérito realizado por: Sara Maria Serra Silva

Entrevista realizada com autorização de uso de gravação: Sim   
Não

1. Satisfação com a formação/formações realizadas	Totalmente insatisfeito	Insatisfeito	Nem insatisfeito, nem satisfeito	Satisfeito	Totalmente Satisfeito
1.1 Como avalia o nível de satisfação global da empresa com a formação realizada pela Conclusão?				X	
1.2 Qual o grau de satisfação com a ação de formação face às expetativas iniciais da empresa?					X
1.3 Qual o grau de satisfação dos trabalhadores após terem concluído a formação?				X	
1.4 Qual foi a opinião que os formandos transmitiram em relação à formação?				X	
	Nenhum Impacto	Pouco Impacto	Médio Impacto	Muito Impacto	Elevado Impacto
1.5 Qual o impacto a formação possa ter tido no desempenho dos formandos e consequentemente, a nível da prestação de serviços na empresa?				X	
	Sim			Não	
1.6 Recorreriam novamente à Conclusão para obter outro nível de certificação ou o mesmo curso para outros trabalhadores da empresa?		X			

### 2. Que opiniões/sugestões deixariam à Conclusão para ter em conta em formações futuras?

Não.

### 3. Gostariam de dar alguma sugestão para novos cursos que a Conclusão possa vir a oferecer?

Não, o leque formativo e bastante completo. Gostaria de ter oportunidade de usufruir mais dos cursos que a Conclusão oferece.

Im-06-02\_B00



**4. O que pensa dos objetivos deste estudo e como vê o contributo que pode dar à mesma?**

É bom saber a opinião dos clientes é sempre um bom contributo, a experiência foi bastante positiva.  
É sempre bom para o cliente ser considerado e muitas das vezes existem críticas construtivas que possam melhorar os serviços.

## Anexo 5: Entrevista à Responsável pela formação da empresa 4

	QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO COM A FORMAÇÃO
---	---

Empresa: Empresa 4

Ação de Formação: Primeiros Socorros no Local de Trabalho

Código: 104/F

Coordenador Pedagógico Responsável pela Ação de Formação: Tânia Duarte

Data de Finalização da Ação de Formação: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Data da Avaliação: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Inquérito realizado por: Sara Maria Serra Silva

Entrevista realizada com autorização de uso de gravação: Sim   
Não

1. Satisfação com a formação/formações realizadas	Totalmente insatisfeito	Insatisfeito	Nem insatisfeito, nem satisfeito	Satisfeito	Totalmente Satisfeito
1.1 Como avalia o nível de satisfação global da empresa com a formação realizada pela Conclusão?				x	
1.2 Qual o grau de satisfação com a ação de formação face às expetativas iniciais da empresa?				x	
1.3 Qual o grau de satisfação dos trabalhadores após terem concluído a formação?					x
1.4 Qual foi a opinião que os formandos transmitiram em relação à formação?					x
	Nenhum Impacto	Pouco Impacto	Médio Impacto	Muito Impacto	Elevado Impacto
1.5 Qual o impacto a formação possa ter tido no desempenho dos formandos e consequentemente, a nível da prestação de serviços na empresa?			x		
	Sim			Não	
1.6 Recorreriam novamente à Conclusão para obter outro nível de certificação ou o mesmo curso para outros trabalhadores da empresa?		x			

### 2. Que opiniões/sugestões deixariam à Conclusão para ter em conta em formações futuras?

Não, de momento não.

### 3. Gostariam de dar alguma sugestão para novos cursos que a Conclusão possa vir a oferecer?

Formação a nível de stress e gestão de conflitos e operação/ utilização de máquinas (não de empilhadores).

Im-06-02\_B00

<p><b>CONCLUSÃO</b> Estudos e Formação</p>	<p>QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO COM A FORMAÇÃO</p>
--	--

**4. O que pensa dos objetivos deste estudo e como vê o contributo que pode dar à mesma?**

Acha que os objetivos do estudo são bastante positivos e espera que o contributo seja uma mais valia para o estudo que está a ser realizado.