



Universidade do Minho
Instituto de Educação

Ana Filipa Novo Oliveira

**Acreditação, Certificação e Dinâmicas
Formativas de uma entidade formadora:
orientações normativas e práticas
organizacionais**

Outubro de 2011



Universidade do Minho
Instituto de Educação

Ana Filipa Novo Oliveira

**Accreditação, Certificação e Dinâmicas
Formativas de uma entidade formadora:
orientações normativas e práticas
organizacionais**

Relatório de estágio
Mestrado em Educação
Área de Especialização em Formação, Trabalho
Recursos Humanos

Trabalho realizado sob a orientação do
Doutor Eugénio Silva

Outubro de 2011

É AUTORIZADA A REPRODUÇÃO PARCIAL DESTA DISSERTAÇÃO APENAS PARA EFEITOS DE INVESTIGAÇÃO, MEDIANTE DECLARAÇÃO ESCRITA DO INTERESSADO, QUE A TAL SE COMPROMETE;

Universidade do Minho, ___/___/_____

Assinatura: _____

Agradecimentos

Quero em primeiro lugar e acima de tudo agradecer à minha filha Beatriz, fonte de força e motivação para o cumprimento deste projecto. A ela dedico este trabalho.

Devo bastante à minha família por toda a força que me deram durante estes dois anos de Mestrado, especialmente aos meus tios, Ângela e Américo.

Sendo eu uma pessoa que valoriza bastante a família, não posso deixar de referir que agradeço aos meus avós Teresa e Aníbal, ao meu irmão João e à minha mãe Olga. Queria também dedicar especial agradecimento ao meu pai Joaquim que embora já não esteja comigo, acredito que me tenha ajudado bastante de outra forma, sempre que em momentos menos bons desta caminhada conseguia arranjar forças num local indefinido.

Agradeço à grande amiga e colega de Licenciatura e de Mestrado Sofia Queiroz por todo o apoio dado e por ter sempre feito papel de transmissora de novidades entre Braga e Viana do Castelo.

Um grande obrigado ao meu orientador, Professor Eugénio, que me deu apoio incondicional, mostrou-se sempre disponível e me aconselhou de forma exemplar.

Na entidade, ficaram marcadas pessoas a quem agradeço por estarem ao meu lado, criando um óptimo ambiente de trabalho: Joana Freire, Tatiana Rocha, Zulima Maciel. Um especial agradecimento à Dra. Emília (dirigente da entidade de estágio) e À Dra. Vânia (gerente da entidade de estágio) por tornarem este estágio possível.

Resumo

No segundo ano do Mestrado em Educação, área de especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos, para obtenção do grau de Mestre, é exigida a realização de um estágio profissionalizante numa entidade que se esteja ligada ao âmbito de estudos.

Este relatório de estágio debruça-se sobre a temática da formação profissional da população no sentido do contributo que esta pode trazer para a qualificação escolar e profissional dos portugueses e para o reconhecimento de competências desenvolvidas no quotidiano. Integrado na formação ao longo da vida, o trabalho realizado contempla a perspectiva de que o indivíduo está em constante aprendizagem, embora em contextos diferenciados.

Para a prática de acções de formação de qualidade, existe o sistema de acreditação de entidades formadoras que, mediante a apresentação de determinadas evidências como existência de espaços, de recursos humanos, de necessidades formativas, entre outras, avalia e acredita estas entidades para a prática formativa. Este estatuto de entidade acreditada é concedido pela Direcção Geral do Emprego e das Relações do Trabalho (DGERT) e, desde Novembro de 2010 passou a denominar-se processo de certificação, com alterações normativas e legais, tais como a certificação por área de formação, o aumento do número de auditorias e a certificação vitalícia.

Num âmbito ainda mais objectivo do grande tema da formação profissional, foram tratadas neste relatório as etapas do ciclo formativo, desde a política de formação da entidade, passando pela análise de necessidades, constituição e concretização do plano de formação até à avaliação. Foi nesta área que a prática de estágio mais incidiu, acompanhando e apoiando as primeiras dinâmicas formativas da entidade *MaisPessoa*.

Findo o trabalho de estágio, posso afirmar que a entidade está preparada para continuar a sua prática formativa e tem bastante potencial para o desenvolvimento desta valência, necessitando apenas de um maior investimento a nível de recursos financeiros e humanos.

Palavras-chave: Gestão da formação, ciclo formativo, educação, formação, avaliação, necessidades formativas, acreditação/certificação de entidades formadoras.

Abstract

In the second year of the Masters in Education, specialization in Training, Work and Human Resources to obtain a Master's degree is required to carry out a training period in an entity that is linked to the area of studies.

This internship report focuses on the issue of training of the population towards the contribution it can bring to the educational and professional qualifications of the Portuguese and the recognition of skills developed in everyday life. Integrated training throughout life, the work contemplates the prospect that the individual is constantly learning, though in different contexts.

For the practice of training quality, there is a system of accreditation of training providers who, upon presentation of certain evidence as there are spaces, human resources, training needs, among other things, evaluates, and recognize these entities for the practice formative. This entity accredited status is granted by the Direcção Geral do Emprego e das Relações do Trabalho (DGERT) and, since November 2010 it was renamed the certification process, with legal and regulatory changes, such as certification by area of training, increased number of audits and certification for life.

In a more objective context of the great subject of vocational training, were treated in this report the steps of the training cycle, since the training policy of the entity, through needs analysis, creation and implementation of the training plan to evaluation. It was this area that the practice of more focused training, monitoring and supporting the first MaisPessoa dynamic formation.

After the work of stage I can say that the entity is prepared to continue their training practice and have enough potential for the development of valence, it only requires a greater investment in terms of financial and human resources.

Keywords: Management training, cycle training, education, training, evaluation, training needs, accreditation / certification of training providers.

Índice

Agradecimentos.....	iii
Resumo.....	v
Abstract.....	vii
I - INTRODUÇÃO.....	1
1.1. Instituição de estágio.....	3
1.2. Pertinência da intervenção/investigação no âmbito do estágio.....	3
1.3. Temática do estágio.....	4
1.4. Metodologia.....	4
1.5. Estrutura do relatório.....	5
II - CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO DE ESTÁGIO.....	7
2.1. Designação e localização.....	9
2.2. Missão e valores.....	9
2.3. Serviços.....	10
2.4. O âmbito da formação profissional na entidade.....	10
III. IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA DE INTERVENÇÃO/PROBLEMA DE INVESTIGAÇÃO.....	13
3.1. Área de intervenção.....	15
3.2. Pressuposto de partida.....	15
3.3. Objectivos gerais:.....	15
3.4. Objectivos específicos:.....	16
IV – ENQUADRAMENTO TEÓRICO DO TEMA DE ESTÁGIO.....	17
4.1. Educação e Formação.....	19
4.2. Gestão da Formação – o ciclo formativo.....	23
4.3. Planeamento da Formação.....	24
4.4. Acreditação da Formação.....	29
4.5. Certificação de Entidades Formadoras.....	32
V - APRESENTAÇÃO E FUNDAMENTAÇÃO DA METODOLOGIA DE INTERVENÇÃO/ INVESTIGAÇÃO.....	35
5.1. Metodologia quantitativa/qualitativa.....	37
5.2. Estudo de caso.....	39
5.3. Consulta e análise documental/consulta Web.....	41
5.4. Entrevista.....	42
5.5. Inquérito por questionário.....	44
5.6. Conversas informais.....	48

5.7. Análise de Conteúdo	48
5.8. Análise estatística	50
5.9. – Análise e interpretação dos resultados	50
VI – ACTIVIDADES REALIZADAS	55
6.1. Categorização das actividades de estágio	57
6.1.1. Actividades fundamentais.....	57
6.1.2. Actividades instrumentais.....	58
6.1.3. Actividades de colaboração	60
6.2. Descrição das actividades.....	61
6.2.1. Apoio à construção do processo de candidatura à Acreditação da entidade <i>MaisPessoa</i> junto da DGERT	61
6.2.2. Apoio no processo de levantamento de necessidades de formação para apresentar na Acreditação para fundamentar a nossa proposta de plano de formação	61
6.2.3. Realização de todo o relatório de levantamento de necessidades para candidatura à Acreditação	62
6.2.4. Alteração de aspectos sugeridos pelo agente da DGERT no dossier de Acreditação	62
6.2.5. Coordenação de cursos: Pré-requisitos para as aprendizagens escolares; CIF; Práticas educativas parentais; Língua gestual portuguesa.....	62
6.2.6. Recrutamento e selecção de formandos para as seguintes acções: Pré-requisitos para as aprendizagens escolares; Práticas educativas parentais; CIF; Língua gestual portuguesa	63
6.2.7. Gestão de inscrições para as acções de formação a realizar	63
6.2.8. Recrutamento e selecção de formadores para as acções de formação de Língua Gestual Portuguesa e Dislexia (contactos telefónicos, análise curricular e entrevistas)	63
6.2.9. Construção e organização de todo o material respeitante às acções de formação coordenadas	64
6.2.10. Organização de todo o material respeitante às acções de formação em Dossiers Técnico-Pedagógicos, para cada uma das acções coordenadas, tendo em conta as orientações normativas fornecidas pela DGERT.....	64
6.2.11. Construção e organização dos dossiers de homologação da acção de formação pedagógica inicial de formadores (presencial e b-learning)	64
6.2.12. Reunião com agente do IEFP – delegação do norte, para discutir e orientar o trabalho desenvolvido no âmbito da homologação da formação pedagógica inicial de formadores.....	65
6.2.13. Análise de necessidades formativas para futuros cursos financiados dirigidos para jovens com deficiência.....	65
6.2.14. Criação de uma bolsa de formadores.....	65

6.2.15. Planificação trimestral de todas as actividades relativas à actividade formativa para posterior balanço.....	66
6.2.16. Cumprimento de acções de melhoria contínua.....	66
6.2.17. Organização e orientação de reuniões da equipa formativa	66
6.2.18. Análise de necessidades junto dos técnicos do MaisPessoa a fim de cumprir um plano de formação interna.....	66
6.2.19. Construção do projecto MAISINTEGRAR para candidatura ao financiamento do POPH – tipologia 6.1. <i>Formação para a Inclusão</i>	66
6.2.20. Fundamentação do projecto MAISINTEGRAR.....	67
6.2.21. Apoio à elaboração de um Regulamento Interno do funcionamento da actividade formativa: pesquisa e adaptação	67
6.2.22. Realização de relatórios de avaliação da reacção/satisfação da formação para as seguintes acções: Pré-requisitos para as aprendizagens escolares, CIF, Práticas Educativas Parentais e Língua Gestual Portuguesa	67
6.2.23. Apoio ao processo de transição entre o estatuto de entidade Acreditada para entidade Certificada.....	68
6.2.24. Avaliação da satisfação dos serviços do <i>MaisPessoa</i> : construção e adaptação de inquéritos a aplicar junto de utentes e parceiros	68
6.2.25. Inserção de todos os dados do projecto MAISINTEGRAR na plataforma do SIIFSE (Sistema Integrado do Fundo Social Europeu)	68
VII – PLANEAMENTO E FASES DA INTERVENÇÃO/INVESTIGAÇÃO	69
VIII – RECURSOS UTILIZADOS	75
IV – CONSIDERAÇÕES FINAIS	79
9.1. Contributos pessoais.....	81
9.2. Contributos para a entidade	82
9.3. Vantagens/ganhos.....	82
9.4. Limitações.....	83
9.5. Conclusão	83
BIBLIOGRAFIA	85
ANEXOS	xiii
ANEXO I – Categorização da informação recolhida nas entrevistas	xv
ANEXO II – Inquérito aplicado no final da acção de formação de “Práticas Educativas parentais” para avaliação da reacção/satisfação dos formandos	xix
ANEXO III – Inquérito de interesses de formação aplicado a educadoras de infância no âmbito do levantamento de necessidades para a acreditação da entidade.....	xxvii
ANEXO IV – Autorização da entidade de estágio para referência à sua identidade.....	xxx

I - INTRODUÇÃO

I - INTRODUÇÃO

O trabalho que apresento foi realizado no âmbito do Mestrado em Educação, área de especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos. Para concluir o 2º ciclo de estudos, foi-nos solicitada a realização de um estágio numa instituição.

O presente relatório visa reunir as informações, análises e conclusões referentes à investigação e trabalho académico desenvolvido durante os nove meses de estágio.

1.1. Instituição de estágio

A instituição escolhida e no seio da qual se desenvolveu o trabalho denomina-se *MaisPessoa - Centro de Intervenção Psicológica e Desenvolvimento Educacional, Lda*. Trata-se de um gabinete, com sede em Viana do Castelo e uma filial em Valença, que fornece serviços de Psicologia, Terapia da Fala, Terapia Ocupacional, Apoio Pedagógico Especializado, Formação Profissional, entre outros.

1.2. Pertinência da intervenção/investigação no âmbito do estágio

Numa altura em que é exigido às organizações que adoptem uma postura de vanguarda, dando novas oportunidades de educação e formação à população e adoptando uma cultura de formação contínua ao longo da vida e de aperfeiçoamento constante da prática profissional, é cada vez mais comum a realização de acções de formação em instituições devidamente certificadas.

No raciocínio acima apresentado encontramos a pertinência na realização deste estágio. Integrado na formação ao longo da vida da população através das diversas opções de formação existentes na actualidade, pretende descodificar como se desenvolve a prática formativa especificamente numa empresa de natureza privada.

Assim sendo, este estágio consistiu na realização de tarefas inerentes ao processo de acreditação da entidade formadora junto da Direcção Geral do Emprego e das Relações de

Trabalho bem como outras de cariz funcional (organização de dossiers técnico-pedagógicos, acompanhamento de acções de formação, homologação do curso de formação pedagógica inicial de formadores, entre outras) e incluiu também tarefas de investigação documental e bibliográfica respeitante aos processos de acreditação e certificação, gestão da formação, educação e formação.

1.3. Temática do estágio

A temática sobre a qual se debruçou o estágio diz respeito à área da Formação Profissional e a todo o processo de acreditação da entidade, ao novo processo de certificação e à definição e caracterização dos seus primeiros passos como entidade formadora (gestão e organização, candidaturas a financiamentos, primeiros cursos, etc.). Assim, será feita uma tentativa de descrição pormenorizada de todas as etapas, aludindo a todas as dificuldades e constrangimentos, identificando a postura da entidade perante tal desafio, para além de verificar as semelhanças/diferenças entre as normas legais orientadoras e as práticas organizacionais actualizadas no sentido de perceber, questionar, ou mesmo ultrapassar essas normas num contexto educativo com especificidades muito próprias.

Desta forma, para além da abordagem da concepção e gestão das primeiras acções formativas, será também analisado o antigo processo de acreditação e o novo processo de certificação (ao nível teórico, normativo e também prático).

A recolha de informação foi realizada junto dos técnicos do *MaisPessoa* que estão envolvidos no processo de acreditação para além de pessoas externas de entidades como o IEFP.

1.4. Metodologia

Tendo presente tanto o paradigma quantitativo como o paradigma qualitativo de investigação, centrando-se no estudo de caso, a recolha de informação foi apoiada por técnicas como a consulta documental/consulta *web*, inquéritos por questionário, entrevistas a informantes-chave e conversas informais. No que diz respeito à análise de dados, foi convocada

a análise de conteúdo para tratamento da informação recolhida em entrevistas e bibliografia bem como a análise estatística para tratamento dos dados dos inquéritos construídos ou adaptados, nomeadamente através do programa informático SPSS.

1.5. Estrutura do relatório

O presente relatório está dividido por capítulos temáticos com subtemas. Para uma melhor orientação, enuncio de seguida os capítulos. Os subtemas poderão ser consultados no índice deste documento.

I – O primeiro capítulo apresenta uma pequena introdução ao trabalho que foi realizado, onde e de que forma foi concretizado o estágio e a investigação inerente ao mesmo. Para melhor orientação, é explicitada também a forma como se organizou o trabalho que culminou num produto final: o relatório de estágio, organizado de forma específica, que também é esclarecida neste capítulo.

II – No segundo capítulo apresento a instituição escolhida para a realização do estágio. Desde a sua designação, localização, serviços, missão, valores, recursos humanos, até ao âmbito da formação em que intervimos dentro da entidade formadora apresentada.

III – O capítulo número três, intitulado Identificação da área de intervenção/problema de investigação, enuncio a questão de partida que orientou o trabalho de estágio e a investigação para além de objectivos gerais e específicos propostos.

IV – O quarto capítulo diz respeito ao enquadramento teórico do tema de estágio. Nesta secção do relatório apresento algumas considerações teóricas de diversos autores nas áreas da educação, formação, gestão da formação e processos de acreditação e certificação. Enquanto dou a conhecer a investigação bibliográfica realizada, vou apresentando algumas ideias e opiniões pessoais para além de concordância ou não com determinadas concepções.

V – O capítulo quinto apresenta e fundamenta a metodologia de intervenção/investigação à qual tive necessidade de recorrer. Para além de definições e tipologias, tentei demonstrar em que fase, de que forma e envolvendo que agentes foram utilizadas as metodologias durante o meu trabalho de estágio.

VI – Na sexta secção deste relatório apresento todas as actividades realizadas durante os nove meses de estágio na instituição, categorizando-as por grau de relevância para a temática de

investigação/intervenção para além de descrever algumas delas de forma pormenorizada.

VII – O sétimo capítulo visa demonstrar de que forma foi planeado o trabalho de estágio, revelando todas as fases da intervenção/investigação.

VIII – Na secção número oito, revelo os recursos utilizados para a concretização deste estágio.

IX – O nono e último capítulo reúne as minhas considerações finais, após a conclusão do estágio. Realço contributos pessoais e institucionais bem como dificuldades, obstáculos e facilitadores de trabalho com que me deparei.

II - CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO DE ESTÁGIO

II. CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO DE ESTÁGIO

2.1. Designação e localização

O *MaisPessoa - Centro de Intervenção Psicológica e Desenvolvimento Educacional, Lda*, é uma empresa designada sociedade por quotas cujo objecto social assenta nas actividades de saúde humana designadamente ao nível da prestação de serviços de Psicologia, Desenvolvimento Educacional e Formação Profissional. Desenvolve o seu trabalho desde o ano de 2003, trabalhando com vários públicos: crianças, jovens, adultos e agentes educativos.

Possui a sua sede em Viana do Castelo (Praça 1º de Maio, n.º 107, 1º andar, salas J/K/O/P 4900 – 534 Viana do Castelo) e uma filial em Valença (Rua Verde, 1-1º, 4930 – 748 Valença) e conta com a colaboração de 7 psicólogos, 5 terapeutas da fala, duas professoras, uma terapeuta ocupacional, e duas assistentes administrativas.

O objectivo geral que guia os técnicos do *MaisPessoa* remete para a “promoção do desenvolvimento e qualidade da vida das PESSOAS nas vertentes pessoal, social, escolar e profissional” (www.maispessoa.pt).

2.2. Missão e valores

O referencial que orienta a Missão e os Valores do *MaisPessoa* diz respeito à abordagem Ecológica do Desenvolvimento Humano de Brofenbrenner, assente na intervenção sistémica. Desta forma, para além do trabalho centrado no indivíduo, desenvolve trabalho com variados sistemas, estabelecendo relações institucionais diversificadas, essencialmente com escolas, serviços sociais, hospitais, câmaras municipais e juntas de freguesia.

De uma forma geral, o *MaisPessoa* procura compreender os factores que acompanham e condicionam o crescimento e o desenvolvimento geral das pessoas, com o intuito de intervir, proporcionando condições que lhes permitam um adequado ajustamento e adaptação ao ambiente e realidade circundante, possibilitando a manutenção dos processos de desenvolvimento dentro das normas sociais em vigor.

De uma forma geral, relativamente aos principais valores que orientam a acção do *MaisPessoa*, posso identificar os seguintes:

- Responsabilidade Social;
- Excelência Técnica e Ética;
- Inovação e Espírito Crítico;
- Cooperação.

2.3. Serviços

Para além de oferecer atendimento psicológico e psicopedagógico, individual ou em grupo, como já foi referido, o *MaisPessoa* dispõe de vários serviços, prestados por técnicos especializados:

- avaliação e intervenção psicológica;
- orientação vocacional e profissional;
- aconselhamento/consultadoria a pais e professores;
- terapia da fala e comunicação;
- terapia ocupacional;
- psicomotricidade e integração sensorial;
- apoio pedagógico;
- formação de pais, professores, auxiliares de acção educativa e população em geral;
- intervenção em grupo (estimulação precoce, promoção cognitiva, desenvolvimento pessoal e social, promoção de competências de estudo, orientação escolar e profissional).

2.4. O âmbito da formação profissional na entidade

O *MaisPessoa* é uma entidade acreditada que proporciona a intervenção através da formação profissional.

Em relação à formação desenvolvida pelo *MaisPessoa*, de uma forma específica, tem como objectivo a intervenção que se revele pertinente e necessária ao nível dos contextos de vida das pessoas e das crianças onde estão inseridas, nomeadamente, a família, a escola, o trabalho e a comunidade. Assim, nesta valência específica, as linhas que orientam a Missão do *MaisPessoa* assentam na constante preocupação em contribuir para a satisfação das

necessidades desenvolvimentais da população e em aumentar seu o nível médio educacional, partindo da análise da realidade em termos de exigências, oportunidades e constrangimentos. A oferta pretende ser diferenciada, promovendo alternativas de resposta às necessidades específicas identificadas no público-alvo de forma especializada, inovadora e crítica.

O *MaisPessoa* pretende realizar um conjunto de acções de formação para pais, pessoal docente, auxiliares de acção educativa e outros agentes que intervêm no universo da criança e do adolescente e com as quais a empresa mantém redes de comunicação preferenciais. O seu objectivo de intervenção assenta na promoção do desenvolvimento pessoal e social dos pais e educadores assim como no aperfeiçoamento dos conhecimentos de alguns agentes e profissionais que trabalham directamente com as crianças e os jovens de forma a estarem melhor preparados no seu contexto de vida familiar e profissional. Pretende-se assim disponibilizar um leque de opções formativas relativo a temáticas actuais que os possam apoiar no desempenho das suas funções e papéis sociais, pessoais e profissionais.

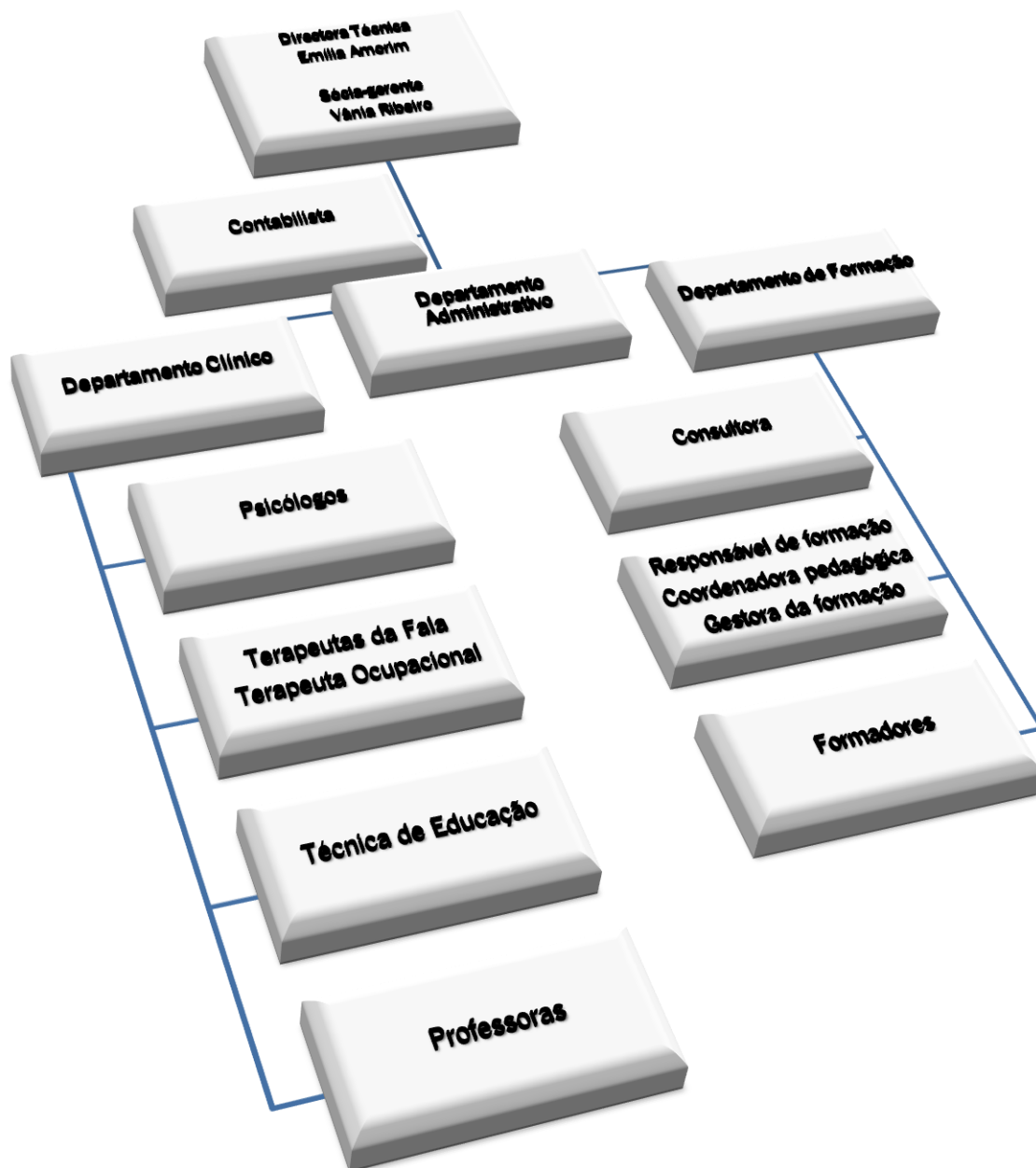
Para além da formação externa, o *MaisPessoa* pretende proporcionar formação contínua e aperfeiçoamento profissional aos seus recursos humanos. Sendo assim, é objectivo da entidade disponibilizar-lhes acções de formação que se enquadrem nas suas áreas de intervenção e que respondam às necessidades sentidas no âmbito da sua actuação em contexto terapêutico, pedagógico e educacional.

Para concluir, especificamente em relação à estratégia formativa do *MaisPessoa*, esta fundamenta-se em determinados princípios, os quais orientam a sua acção e subdividem-se em três grandes eixos:

- Formação;
- Marketing e Comunicação;
- Pessoas.

2.5. Recursos Humanos

Para termos uma melhor percepção de como se organiza esta entidade e os seus recursos humanos, apresentamos o seu organigrama:



III. IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA DE INTERVENÇÃO/PROBLEMA DE INVESTIGAÇÃO

III. IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA DE INTERVENÇÃO/PROBLEMA DE INVESTIGAÇÃO

3.1. Área de intervenção

Este estágio circunscreve-se à área da Formação Profissional, tratando de abordar mais especificamente as primeiras dinâmicas formativas e o processo de acreditação/certificação da entidade formadora.

3.2. Pressuposto de partida

O processo de acreditação/certificação de uma empresa de formação com especificidades próprias está envolto em constrangimentos e dificuldades o que exige que os actores organizacionais questionem no sentido de as ultrapassar, tornando-se capazes de realizar actividades formativas e de se adaptar a novas exigências normativo-legais na área da formação profissional.

3.3. Objectivos gerais:

Sendo os objectivos uma base de orientação da acção na medida em que estabelecem os resultados a alcançar, este estágio apoia-se na consideração dos seguintes objectivos:

- Analisar de forma crítica e reflexiva todo o processo de acreditação de uma organização de formação;
- Realizar e descrever as primeiras dinâmicas e actividades formativas da entidade em causa;
- Analisar a transição do sistema de acreditação para o novo sistema de certificação de entidades formadoras criado pela DGERT.

3.4. Objectivos específicos:

- Descrever todos os trâmites legais de um processo de acreditação de uma organização de formação;
- Detectar os constrangimentos e dificuldades sentidas por parte de uma organização de formação para cumprir os trâmites legais de um processo de acreditação;
- Participar nos primeiros desenvolvimentos de uma organização de formação como entidade recentemente acreditada;
- Apoiar o processo de construção da base organizativa e metodológica inerente às acções formativas a desenvolver;
- Analisar o processo de transição da entidade entre o sistema de acreditação e o novo sistema de certificação.

IV – ENQUADRAMENTO TEÓRICO DO TEMA DE ESTÁGIO

IV. ENQUADRAMENTO TEÓRICO DO TEMA DE ESTÁGIO

Este estágio assumiu como tema central a “Acreditação, Certificação e dinâmicas formativas de uma entidade formadora: orientações normativas e práticas organizacionais”. Por isso a intervenção e investigação apresentadas neste relatório foram sustentadas em diversos pressupostos teóricos que, de seguida, passo a explorar.

4.1. Educação e Formação

“A mudança é uma constante da vida – e são numerosos os argumentos sustentando que é mais acentuada na vida moderna do que jamais foi. Uma das formas de lidar com a mesma é a educação e a formação.”(Gomes *et al.*, 2008: 386).

A educação e a formação têm-se revelado temas centrais na agenda educativa e profissional da actualidade, tornando-se áreas que merecem maior dedicação no que diz respeito ao seu conhecimento científico. Desta forma, irei de seguida expor um raciocínio cientificamente sustentado, explorando os temas da educação e da formação profissional.

Como nos reporta Bernardes (2008: 60):

“A nível europeu, a *Estratégia de Lisboa* confirmou o papel central da educação e da formação na agenda da União Europeia para o crescimento e o emprego. As orientações integradas instam os Estados-membros a alargar e melhorar o investimento no ‘capital humano’ e a adaptar os sistemas de educação e de formação às novas exigências em matéria de competências”.

Neste âmbito, importa clarificar os conceitos e perspectivas relacionadas com a Educação e a Formação pois, tal como ainda Bernardes (2008: 58, citando Pineda, 1995: 23) refere:

“A problemática da formação remete para a discussão dos conceitos de educação e de formação. Se a educação se refere ao ‘desenvolvimento do indivíduo no sentido global, sem nenhuma relação específica com o trabalho’, parece-nos interessante que a formação possa conter essa dimensão de educação, de formação geral e de desenvolvimento pessoal. O termo *formação* compreende, normalmente, mudanças ao nível profissional. Parece-nos, no entanto, que desejavelmente a formação pode ter também um cariz de desenvolvimento pessoal e social que, de alguma forma, se relacione depois com o trabalho actual ou futuro das pessoas”.

O raciocínio de Bernardes enquadra-se perfeitamente na forma como se perspectiva a formação profissional. Existem vários tipos de formações, realizadas para vários fins. Porém, aquelas que sobressaem são as que são realizadas para profissionais que querem aperfeiçoar a

sua prática profissional (como um psicólogo que frequenta uma acção de formação sobre hiperactividade ou autismo) e aquelas realizadas para complemento pessoal (para públicos desfavorecidos, desempregados ou também para aquelas pessoas que têm enorme curiosidade acerca de temas relacionados com *hobbies*, por exemplo). É neste ponto que se enquadra a visão da autora, para quem a formação não tem só o cariz da aprendizagem mas pode também constituir fonte de desenvolvimento pessoal e social que, ao enriquecer a pessoa a estes níveis, vai beneficiá-la em algum momento futuro.

Segundo o *Manual de Gestão de Pessoas e do Capital Humano*, que transcreve Cabrera, “a formação pode ser definida como ‘o conjunto de experiências de aprendizagem planeadas por uma organização, com o objectivo de induzir uma mudança nas capacidades, conhecimentos e atitudes dos empregados no trabalho.’” (Cabrera, 2006: 168 *ap.* Gomes *et al.*, 2008: 376). Tal como uma organização planeia para os seus trabalhadores, também existem entidades que fazem planos de formação para quem queira e preencha os requisitos para frequentar os cursos que o constituem. Desta forma, para além de uma perspectiva organizacional, a formação deve existir também segundo uma visão humana, educacional e comunitária.

De facto, Bernardes (2008: 59, citando Camps, 2005: 36) explicita:

“a formação assume-se como um conjunto de aprendizagens que permitem o desenvolvimento de projectos pessoais de vida ‘em que a parte laboral é um aspecto mais, mas não é o único e nem, para algumas pessoas, o mais importante’”.

A citação anterior obriga a proceder a uma distinção que durante muito tempo vigorou na literatura académica. Trata-se da distinção entre educação e formação. A autora que se tem acompanhado para realizar esta breve análise, convocando também ela autores de referência, tais como Buckley e Caple, mostra que, numa perspectiva clássica, “a formação aborda conhecimentos e técnicas para levar a cabo determinadas tarefas específicas”, ao passo que a educação, “dota de estruturas mais teóricas e conceptuais concebidas para estimular as capacidades analíticas e críticas do indivíduo” (Bernardes, 2008: 59).

Contudo, esta perspectiva eminentemente categorizadora e diferenciadora das funções tradicionalmente acometidas à educação (dimensão crítica) e à formação (dimensão técnica) tem vindo a flexibilizar-se no sentido de fazer perceber que também à formação estão adstritas funções problematizadoras e até de emancipação pessoal e social. Seguindo o raciocínio de Bernardes, poucos autores têm contribuído para esta flexibilização conceptual. Bernardes fala, contudo, de Sarramona (1988) que defende uma perspectiva de formação em que o

desenvolvimento pessoal e profissional é contemplado. Escreve a autora (2008: 59), referindo a postura de Sarramona, que:

“além de habilitar de forma progressiva para realizar tarefas de maior, a formação deve ser uma fonte de satisfação profissional e de melhoria das condições pessoais, ao mesmo tempo que cobre as necessidades dos postos de trabalho”.

O processo de formação em si, pode apresentar várias modalidades, formal ou informal, através de um plano ou sem qualquer guião uma vez que o indivíduo aprende e modifica o seu comportamento e atitudes em diversos contextos, não tendo que ser, obrigatoriamente numa sala de formação. Existem vários meios para atingir o fim da formação, da aprendizagem e da mudança.

“Da formação de natureza escolar, característica dos processos de formação inicial, marcados pelo formalismo e pelo seu carácter centrípeto, estão, tendencialmente, ausentes pontos de referência experienciais. Contudo, numa perspectiva de educação permanente, os processos de aprendizagem aparecem, sobretudo, como a estruturação articulada de diferentes momentos experienciais do sujeito que permitem formalizar saberes implícitos e não sistematizados. (...) O reconhecimento da importância da experiência nos processos de aprendizagem supõe que esta é encarada como um processo interno ao sujeito e que corresponde, ao longo da sua vida, ao processo da sua auto-construção como pessoa.” (Canário, 1999: 109)

Da citação anterior podemos concluir que o processo de formação dos sujeitos é um processo em constante construção e renovação, consciente e inconscientemente. Ou seja, o percurso formativo de uma pessoa não acaba no término da sua escolaridade ou no final de um curso de formação profissional, pois o pensamento correcto é considerar que este acompanha o nosso percurso de vida.

	Educação	Formação
Tempo	Ritmo lento, ajustado à velocidade de maturação do indivíduo.	Ritmo rápido, condicionado pelo uso eficiente do tempo gasto para realizar a formação.
Conteúdos	Abstractos; de aplicação genérica; orientados para o desenvolvimento global do indivíduo.	Concretos; de aplicação específica; orientados para o desenvolvimento de competências específicas.
Destinatários	Desenvolvimento individual.	Desenvolvimento organizacional através dos indivíduos.

Glaser (1962); Buckley e Caple (2003) *ap.* Gomes *et al.*, 200: 379.

De seguida, passa-se a referir a distinção que Bernardes faz entre a visão instrumentalista e a visão humana/social da formação, visto tratar-se de uma análise de

interesse em que se contrapõe um modelo tecnicista e economicista a um modelo mais amplo, humano e social. Quanto à primeira visão, a instrumentalista:

“A formação orientada para a produtividade, para a modernização da economia, ligada à produção de mão de obra qualificada e à empregabilidade, corresponde ao ‘modelo económico produtivo’” (Sanz Fernandez, 2006, *ap.* Bernardes, 2008: 60).

Quanto à segunda visão, a humana/social:

“As pessoas, as empresas e o país podem obter mais benefícios se a formação for dotada desta componente de educação ou de formação geral, no sentido de preparar para a vida e para uma cidadania activa” (Bernardes, 2008: 59).

A formação pretende operar mudanças e obter resultados visíveis nos indivíduos nas áreas do saber-saber (aquisição e melhoramento de conhecimentos quer sejam gerais ou específicos como capacidade de análise e avaliação, compreensão, entre outras.), do saber-fazer (aquisição e melhoramento das capacidades essenciais para concretização do trabalho, como é o caso das motoras – métodos e técnicas de trabalho, por exemplo), saber ser e estar (aquisição e melhoramento de comportamentos, formas de estar e atitudes perante o trabalho). (Gomes *et al.*, 2008: 377).

“No quadro de um paradigma de educação permanente, a formação profissional não pode entender-se como circunscrita a uma primeira etapa, prévia à entrada no mercado de trabalho, mas como um processo inerente à globalidade do percurso profissional.” (Canário, 2000: 126).

Neste âmbito, não podemos esquecer que toda uma identidade profissional não se constrói no momento de formação inicial, estando em permanente construção, não só graças à formação profissional, mas também através da capacidade do indivíduo interagir e efectivamente aprender com outras vivências e outras instituições, também numa perspectiva de aprendizagem para a socialização.

Importa também lembrar, tal como o faz Canário (2000: 127-132), que tendo em conta a conjuntura em que vivemos neste momento, a formação profissional já não é vista de forma tão optimista. Por um lado porque sabemos que, como se pensava, a formação não nos garante futuro profissional e, por outro, existe a incerteza e a dúvida de que estaremos realmente a trabalhar para um lugar na sociedade. Todos sabemos que a relação entre a formação e o trabalho se encontra desarticulada e desadequada. O clima de insegurança e imprevisibilidade em que vivemos faz-nos desenvolver um certo desalento em relação a uma das

formas em que se acreditava ser garante de futuro. Hoje em dia já pouco se pode garantir pelo que a formação profissional não escapa dos efeitos da crise ideológica, política, logística e, acima de tudo, de credibilidade.

Para rematar estas linhas que dediquei à análise do estado actual e das perspectivas para o campo da formação profissional, podemos concluir que, apesar de todo o conhecimento que a humanidade adquiriu nos últimos tempos, o Homem não sabe utilizá-lo e geri-lo. Tanto é assim que temos que mudar mentalidades e pensar a formação profissional como um processo global que decorre ao longo da vida. A este propósito, Canário (2000: 138) considera que

“A valorização das dimensões ética e política conduz a que a formação profissional deixe de ser encarada como um subsistema especializado de formação, numa perspectiva meramente adaptativa e instrumental, para passar a inseri-la num processo de formação global da pessoa humana em que o trabalho precisa ser repensado e apropriado de maneira diferente pelo conjunto da humanidade.”

4.2. Gestão da Formação – o ciclo formativo

A formação está integrada no processo de gestão de recursos humanos pois, tal como refere Meignant (1999: 51): a formação “não é uma actividade isolada, mas um elemento de um processo global de gestão e de desenvolvimento dos Recursos Humanos.”. Trata-se então, de um elemento entre vários que contribuem para o desenvolvimento dos indivíduos.

Um dos factores fulcrais para o sucesso de uma política de formação numa organização remete-nos para uma correcta gestão da mesma. Ou seja:

“analisar ou ajudar os responsáveis a analisar situações e recursos, gerir redes relacionais, tomar ou propor decisões de política e realizações optimizando os recursos atribuídos, pôr em funcionamento, garantir um acompanhamento quantitativo e qualitativo, analisar os resultados e dar conta deles aos decisores e tirar desses resultados elementos para regular o conjunto melhorando-o constantemente em relação permanente com os seus clientes” (Meignant, 1999: 34).

Como se pode depreender, este processo de gestão remete, em parte, para as capacidades e competências do gestor responsável (organizador, planificador, programador, coordenador, controlador, mediador, avaliador, estimulador) e, em grande parte, pelo correcto e minucioso planeamento das formações a desenvolver. Porém, o gestor responsável não trabalha sozinho. É apoiado por diversos actores organizacionais, com quem mantém uma relação profissional próxima e sólida.

4.3. Planeamento da Formação

Apesar de já ter sido referido que um processo de aprendizagem pode também ocorrer em contextos informais e sem qualquer programação, a formação, assentando tanto numa dimensão técnica quanto numa dimensão crítica, exige a construção de um planeamento que delimite a sua concepção, gestão e avaliação. Pode-se dizer, acompanhando Fontes (1990: 37), que “Planear é um processo que se desenvolve no tempo, sujeito a múltiplas correcções e aperfeiçoamentos, ...”. Assim, segundo Fontes (1990: 40), de uma forma sintética, planear a formação é:

“- Elaborar Planos, Programas ou Projectos de Formação; - Fixar objectivos de natureza quantitativa para as acções a desenvolver; - Assegurar com critérios de eficiência, dirigir e controlar os diferentes recursos; - Definir os métodos a usar e o seu valor global; - Prever ou prognosticar os resultados a obter com a formação; - Determinar a acção no tempo e no espaço; - Estabelecer normas de responsabilidade e assinalar as tarefas correspondentes”.

Acrescenta a autora que “Qualquer Plano não é um modelo rígido, mas um quadro de referência, com ajustamentos sucessivos”. Desta forma, qualquer plano de formação não deverá ser perspectivado como sendo definitivo pois este está sempre sujeito a alterações uma vez que deve acompanhar a evolução e as mudanças da sociedade, das pessoas, da conjuntura económica, da estrutura organizacional, entre outros factores. O planeamento não é um processo linear, sempre pautado pelas mesmas regras e fases. Contudo, embora se torne num processo obrigatoriamente flexível, existem fases gerais do planeamento que alguns autores propõem.

Antes de pensar em planear a formação, deve ser construída e definida uma política de formação orientadora da prática formativa, deve definir-se a estrutura de trabalho, atribuir funções distribuindo responsabilidades pelos agentes intervenientes e, por fim, na base de um planeamento devem existir objectivos globais (curto médio e longo prazo) que o sustentem de forma objectiva, viável e que o tornem exequível. (Fontes, 1990).

Um correcto planeamento da formação deverá partir, para além dos aspectos que já referi, de uma correcta análise de necessidades. “A necessidade de formação é a resultante de um processo que associa os diferentes actores interessados e traduz um acordo entre eles sobre os efeitos a suprir por meio da formação.” (Meignant, 1999: 109). O apuramento das necessidades junto dos actores sociais depende, em grande parte, de três factores: o tipo de indivíduos junto de quem inquirimos acerca de necessidades de formação, as metodologias

postas à disposição destas pessoas para que possam exprimir as suas necessidades e, por último, o próprio desenrolar deste processo no tempo. (Meignant, 1999).

Este processo surge da necessidade de encontrar informações fidedignas que tornem o plano de formação coerente e ajustado. Para chegar a estas informações, utilizam-se métodos quantitativos, de forma a auscultar amostras significativas de públicos específicos para que se possam generalizar as suas necessidades, encontrando fundamento para a aplicação de determinada acção de formação a determinado público-alvo. Para além disto, será importante realizar um estudo de conjuntura social, económica e profissional de forma a identificar também necessidades a satisfazer neste âmbito. Importa referir que podem também existir necessidades identificáveis de forma qualitativa, carências estas mais difíceis de ultrapassar.

No que diz respeito às metodologias utilizadas nas actividades de estágio que contemplaram a identificação e análise de necessidades de formação, foi aplicado o inquérito por questionário que, segundo Meignant (1999), quando correctamente elaborado, aplicado e analisado, nos traz os melhores e mais fiáveis resultados. Numa outra secção deste relatório, dedicarei algumas linhas a esta metodologia.

Para terminar a abordagem relativa à análise de necessidades, transcreverei as “dez etapas-chave da análise de necessidades de formação” enunciadas por Meignant (1999: 153) que, na minha opinião, são uma óptima síntese que pode servir de suporte para que não escape nenhum passo importante no desenrolar deste processo, de forma a que se torne o mais fiável e com maior qualidade possível:

- “1. Fazer uma primeira identificação dos pontos-chave da situação (documentação; algumas entrevistas). Certificar-se de que a formação é um elemento importante de tratamento do problema a resolver.
2. Identificar os actores-chave do êxito, e nomeadamente os que estão em posição de decisão e/ou de forte influência.
3. Identificar as fontes de informação necessárias para a análise: documentos existentes ou a produzir, pessoas.
4. Analisar os documentos recolhidos para afinar a identificação efectuada na etapa 1.
5. Completar a informação junto dos actores-chave sobre os objectivos gerais ligados ao seu nível de decisão ou de influência, informar-se sobre as acções já lançadas (não somente em formação), e recolher o seu ponto de vista sobre as necessidades de formação que daí decorrem. Obter o máximo de informações possível sobre as populações envolvidas, os critérios que permitirão observar o êxito, as acções de acompanhamento necessárias, o momento certo para realizar a formação tendo em conta as necessidades e condicionalismos do terreno.
6. A partir desse inquérito prévio, formular hipóteses gerais sobre as necessidades e escolher os métodos adequados para verificar essas hipóteses.
7. Obter dos actores-chave validação da iniciativa e realizar as acções.
8. Aplicar a iniciativa e os métodos escolhidos.
9. Sintetizar os resultados reformulando os objectivos gerais ou específicos propondo-lhes uma tradução num projecto pedagógico e em acções de acompanhamento.
10. Fazer validar o projecto pelo actores-chave.”

Seguidamente e após as necessidades correctamente aferidas, elabora-se um plano de formação a executar. É importante que haja consciência das condições em que o plano se irá desenvolver, é necessário que existam condições mínimas para a viabilidade e exequibilidade do mesmo.

“O plano de formação é a tradução operacional e orçamental das opções da gestão de uma organização sobre os meios que afecta, num determinado período, ao desenvolvimento da competência individual e colectiva dos assalariados” (Meignant, 1999: 157-158).

Ou seja, um plano de formação permite que se contemplem questões relacionadas com uma enorme variedade de aspectos: operações validadas pela gestão a executar, tendo em conta os objectivos e metas que se esperam alcançar; competências a desenvolver a nível individual e colectivo; recursos a despender com o plano: financeiros, temporais e de recursos humanos; período a que o plano se irá referir, que normalmente dura um ano mas pode ir até três anos.

Assim, segundo Meignant (1999), o plano de formação de uma entidade deve apresentar-se em quatro capítulos:

I – Apresentação da empresa e do contexto em que esta se insere e que justifica a aplicação de determinadas acções e alcance de objectivos;

II – Descrição sucinta e objectiva das acções que se pretendem implementar, tendo em conta os objectivos estabelecidos;

III – Planificação temporal que preveja a distribuição das acções contempladas no plano;

IV – Previsão orçamental que contemple todos os encargos a suportar pelo plano de formação. Finalmente, o autor faz referência ao facto de ser benéfico incluir também no plano as acções de melhoria que pretendem implementar para melhorar a qualidade do plano e das respectivas acções que o constituem.

O plano não é um fim em si, é talvez mais importante a sua atenta preparação e criação do que a implementação prática. Uma preparação pouco cuidada, com ânsia de implementação trará, com certeza, inúmeros obstáculos à concretização do plano de formação. Por esta mesma razão, existem aspectos a ter em conta para que um plano tenha qualidade (Meignant, 1999). Passo a referir alguns dos que o autor considera relevantes:

- Metodologias utilizadas nos diversos processos que contemplam a construção de um plano de formação, com especial ênfase para as decisões tomadas neste âmbito;

- Critérios de qualidade das acções de formação claramente explícitos;

- Devem existir meios e instrumentos de acompanhamento e de controlo de implementação do plano de formação;
- Formalização da relação entre quem fornece o serviço (formação) e quem o recebe (cliente) que pode passar pela celebração de contratos;
- Envolvimento constante da direcção;
- Existência de um regulamento claro e acessível a todos que oriente e fixe sobre que regras se guia o plano de formação;
- Deve existir um chefe que oriente o processo de controlo da qualidade.

Chegamos à etapa de execução do plano de formação. Esta deve ser alvo de um acompanhamento da execução do plano de formação que deve ser efectuado de perto, de forma a registar todo e qualquer acontecimento que deva ser comunicado às estruturas responsáveis pelo planeamento, para que este possa ser futuramente melhorado. Devem definir-se critérios e verificar de forma constante a concretização das acções previstas e o alcance dos objectivos traçados. Um óptimo referencial para cumprimento de aspectos de qualidade da execução do plano de formação são as orientações dadas pelas entidades que realizam auditoria.

Uma última fase remete para a avaliação do plano de formação que pode ser realizada em tempos distintos da execução do mesmo, podendo ser contínua ou global. Segundo Castro-Almeida *et al.* (1993: 123), a avaliação tem as seguintes funções:

- Operatória (opera a acção);
- Permanente (ocorre de forma permanente e continua ao longo de todo o projecto);
- Participativa (todos participam nela de forma democrática);
- Formativa (novas aprendizagens).

Castro-Almeida *et al.* (1993: 127) fundamentam que avaliar, é comparar a realidade, com aquilo que se espera. Assim, é imprescindível a utilização de critérios simultaneamente múltiplos e apropriados, como os seguintes, enunciados pelos autores:

- Pertinência;
- Coerência;
- Eficácia;
- Eficiência;
- Oportunidade.

O modelo de avaliação utilizado na entidade foi o modelo hierárquico de Kirkpatrick para aferir os resultados obtidos com a formação. Tem como objectivo primordial a medição da

qualidade de determinada actividade formativa, realizando-se para tal uma análise que engloba quatro níveis da avaliação.

Um primeiro nível remete para a avaliação da reacção dos participantes; o segundo nível diz respeito à avaliação das aprendizagens dos participantes; o terceiro nível avalia o comportamento dos participantes; por fim, o quarto nível de avaliação contempla a análise dos resultados da formação.

- No primeiro nível de avaliação, o objectivo será medir a satisfação dos sujeitos que participam na intervenção formativa de forma a perceber se a acção de formação alvo de avaliação se mostrou adequada perante as necessidades e expectativas dos formandos. Neste âmbito, é pedido aos intervenientes que avaliem a qualidade da acção de formação tendo em conta os objectivos de aprendizagem, os conteúdos programáticos, os métodos pedagógicos, o processo de avaliação, os suportes pedagógicos, a documentação entregue, o desempenho do formador e a utilidade da acção de formação para aplicabilidade em situações práticas. Quanto à sua concretização prática, é feita através de variados instrumentos, sendo, no patamar temporal, realizada idealmente antes, durante e depois da acção de formação. Antes pretende-se recolher os objectivos, necessidades e expectativas dos formandos. No decorrer da acção de formação, são recolhidas as reacções dos formandos. No final da acção de formação, esta é avaliada ao nível da satisfação em vários âmbitos.

- Relativamente ao segundo nível de avaliação, no qual se pretende medir o grau de aprendizagem dos formandos, pretende-se analisar os conhecimentos adquiridos, tendo em conta aquilo que era esperado e que foi inicialmente definido como objectivo de aprendizagem. Este nível concretiza-se na prática através da aplicação de um teste de avaliação diagnóstica no início da acção de formação de forma a aferir o grau de conhecimentos relativamente ao tema a leccionar; Durante a acção de formação são várias as formas de registo, observação e recolha de dados relativos à aprendizagem dos formandos, que deve ocorrer de forma contínua. No término da acção de formação é realizado um teste de avaliação sumativa para que se possa perceber a evolução que os conhecimentos leccionados por via da formação causaram nos formandos, isto é, se ocorreu efectiva aprendizagem ou não.

- O terceiro nível avalia o comportamento dos formandos com o objectivo de perceber se o conhecimento adquirido é transportado para a prática, isto é, se a acção de formação foi a melhor resposta para as necessidades do formando, sendo este capaz de por em prática aquilo

que aprendeu. Este tipo de avaliação deve ser realizado, segundo o autor, entre 3 a 6 meses após a formação.

- No quarto nível de avaliação medem-se os resultados da formação profissional no contexto da organização em que se insere, articulando o sistema de formação e os resultados com os objectivos organizacionais. Este nível de avaliação concretiza-se normalmente entre 5 a 10 anos após a acção de formação.

Para concluir, o planeamento da formação não é um processo rígido e linear, podendo estar ao longo do tempo em constante mudança devido a factores externos, a dificuldades de execução do plano devido à inviabilidade do mesmo, entre outros factores que constituem as principais dificuldades do planeamento da formação. Assim, o planeamento deve ser flexível de forma a adaptar-se às mudanças que possam porventura ocorrer, para que estas não causem grandes problemas e rupturas em termos de continuidade do processo.

Serão os processos de acreditação da formação também eles flexíveis? Ou será que não o sendo impedem a flexibilidade do próprio planeamento da formação? Referir-se-ão estas questões no ponto seguinte deste trabalho.

4.4. Acreditação da Formação

O Sistema de Acreditação de Entidades Formadoras surgiu em 1997, pelo INOFOR, que posteriormente mudou de nome para Instituto para a Qualidade na Formação (IQF). Actualmente, e desde 2007, está integrado na DGERT (Direcção Geral do Emprego e Relações do Trabalho), constituindo a DSQA (Direcção de Serviços de Qualidade e Acreditação). Como se pode ler no *Website Forma-te*:

“A acreditação é uma operação de validação técnica e de reconhecimento da capacidade de uma determinada entidade para intervir no âmbito da formação profissional (organizar e realizar cursos mas, também, diagnosticar necessidades de formação, avaliar impactos [...]).”

Para além do grande objectivo de reconhecimento de capacidades para a realização de intervenções formativas e segundo a informação consultada neste mesmo *Website*, os objectivos da acreditação são, de uma forma mais específica e operacional, os seguintes:

“- Contribuir para a elevação da qualidade e adequação das intervenções formativas; - Contribuir para um maior rigor e selectividade no acesso e eficácia na aplicação dos fundos públicos disponíveis para apoio à

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

Desta exposição se pode concluir que o grande motivo que justifica a criação do sistema de acreditação remete para a necessidade de garantir a qualidade da formação para a qual contribui o apoio de fundos públicos que devem ser aplicados e geridos de forma adequada e sobre os quais se deverá prestar contas.

Ao longo do tempo, têm surgido cada vez mais pedidos de acreditação. Para além de só as entidades acreditadas poderem candidatar-se a apoios provenientes de fundos financeiros, a acreditação possibilita também que a entidade adquira uma imagem de maior qualidade, credibilidade e profissionalismo perante os públicos, ficando em posição de vantagem comparativamente a outras empresas de formação.

Para além de todas estas vantagens, cujos discursos políticos e organizacionais se não cansam de expor, outras se podem apontar:

“A nível financeiro, a isenção do IVA, nos termos do Artº 9º do Código do Imposto Sobre o Valor Acrescentado e a possibilidade de acesso a apoios públicos para o desenvolvimento de projectos de formação, no âmbito do QREN são outros dos atractivos da acreditação” (Alão, 2008: 3).

Todas estas vantagens conseguem-se por via do cumprimento de diversas exigências. Sendo os sujeitos os principais alvos da formação profissional e exigindo estes cada vez mais daquela (devido à cada vez maior necessidade de aperfeiçoamento e acompanhamento profissional e também devido ao desemprego e situações de trabalho precário cada vez mais frequentes), também o sistema de acreditação se tornou ao longo do tempo mais e mais exigente, para acompanhar as necessidades dos sujeitos e as necessidades dos sistemas económicos.

O processo de acreditação, para além das normas e formulários específicos que têm que ser preenchidos, baseia-se muito no planeamento da formação que determinada entidade pretende aplicar. Isto é, torna-se necessário todo um plano para que o organismo acreditador consiga perceber aquilo que a entidade pretende realizar em termos de actividades formativas.

Não só tendo como objectivo demonstrar ao organismo acreditador a organização e planeamento da formação, numa entidade que realiza actividades formativas deve existir sempre

um plano formativo para que a formação esteja organizada, pensada e que seja realizada com coerência e justificação devida.

Para além do planeamento, existe uma série de aspectos que devem ser bem claros e corresponder aos indicadores exigidos pela DGERT. São alguns deles:

- Comprovativo de situação fiscal e contributiva regularizada;
- Uma correcta fundamentação da candidatura à acreditação através de um rigoroso levantamento de necessidades formativas;
- Existência de um sistema de avaliação da prática formativa devidamente organizado e com os instrumentos adequados;
- Instalações adequadas em termos de iluminação, acesso e área;
- No estatuto da empresa deve constar que a sua actuação inclui o campo da formação profissional;
- A constituição dos recursos humanos especificamente afectos à formação é bastante exigente no que diz respeito à constituição de uma equipa formativa com cargos e funções específicas e distintas;
- Existência de um regulamento interno de formação;
- Existência de evidências que comprovem a existência de livro de reclamações, qual o horário da entidade candidata;
- Relação de todos os equipamentos existentes que possam ser utilizados no âmbito da realização de acções de formação;
- Cópias de todos os instrumentos utilizados desde a publicidade, ao recrutamento e selecção de formandos e formadores, fichas de inscrição, modelo de certificado, folha de presenças, folha de ocorrências, entre outros.

Desta forma, conclui-se que o processo de acreditação visa garantir o rigor e a qualidade das actividades formativas. Uma entidade que pretenda ser acreditada deve seguir as orientações nos documentos fornecidos pela DGERT como, por exemplo, o Guia de Apoio ao Utilizador.

Existem certos parâmetros com alguma flexibilidade de cumprimento. Porém, muitos deles constituem critérios específicos e fulcrais que, no caso de não cumprimento dos mesmos, podem resultar no indeferimento da acreditação.

Posto isto, de uma forma geral, pode aferir-se que o processo de acreditação não é um processo tão flexível quanto talvez devesse sê-lo, dado que não contempla os perfis diferenciados

das organizações que a ele se candidatam. Assim, a par da flexibilidade academicamente proposta para o processo de planeamento da formação, existe a burocracia e o enorme leque de evidências e requisitos a cumprir. O facto de, por vezes, ser complicado descortinar os referenciais fornecidos pela DGERT, devido às ambiguidades que os mesmos comportam, torna o processo ainda mais difícil de concretizar.

4.5. Certificação de Entidades Formadoras

Como se pode ler no *website* do Instituto Português da Qualidade, relativamente ao acto de certificar uma empresa, entidade ou organização:

“A certificação de uma empresa (organização), qualquer que seja a sua dimensão ou sector de actividade, consiste no reconhecimento formal por um Organismo de Certificação - entidade externa independente (terceira parte) e preferencialmente acreditada no âmbito do Sistema Português da Qualidade (SPQ) - após a realização de uma auditoria, de que essa organização dispõe de um sistema de gestão implementado que cumpre as Normas aplicáveis, dando lugar à emissão de um certificado.” (www.ipq.pt).

No decorrer desta pequena introdução à temática da certificação, surge no discurso desta investigação a referência ao novo sistema de certificação de entidades formadoras, regulado pela portaria n.º 851/2010 de 6 de Setembro, que irá substituir o antigo sistema de acreditação (anteriormente descrito). Desta forma, torna-se pertinente esta abordagem uma vez que, embora o pedido de acreditação feito pela entidade *MaisPessoa* vá ser analisado segundo a antiga portaria (n.º 782/97 de 29 de Agosto), ao longo do tempo terá de ser feita uma adaptação/transição para o processo de certificação, uniformizando-se assim todas as entidades com título de certificação para o exercício de actividades formativas.

Posto isto, importa referir que no início do estágio, apenas existia a portaria n.º 851/2010 de 6 de Setembro a regular e a orientar o novo sistema de certificação de entidades formadoras, que entrou em vigor a 5 de Novembro de 2010. As principais diferenças entre o sistema de acreditação e o de certificação espelhavam-se nas seguintes novidades:

- Auditorias regulares para que a entidade seja acompanhada, promovendo a qualidade da prática formativa;
- Certificação em áreas de educação e formação e não em domínios de intervenção;
- Prazo de certificação sem validade enquanto a entidade mantiver as condições e requisitos exigidos;

- O pedido de certificação e as auditorias estão agora sujeitos ao pagamento de taxas por parte da entidade formadora.

Um dos objectivos propostos para este estágio seria, ao longo do tempo, analisar de forma mais aprofundada todas as novas informações relativas ao processo de certificação que, na altura, eram poucas e vagas.

Actualmente, apesar de a entidade *MaisPessoa* ainda não ter sido notificada com ordens e orientações de transição para a certificação, já existem bastantes informações e guias. As entidades já se podem candidatar à certificação, tendo o processo de acreditação sido extinto.

V - APRESENTAÇÃO E FUNDAMENTAÇÃO DA METODOLOGIA DE INTERVENÇÃO/ INVESTIGAÇÃO

V. APRESENTAÇÃO E FUNDAMENTAÇÃO DA METODOLOGIA DE INTERVENÇÃO/INVESTIGAÇÃO

Como já referido na introdução do presente relatório, a metodologia utilizada assentou tanto no paradigma quantitativo como no qualitativo. Através de um estudo de caso, foi realizada a intervenção/investigação tendo na sua base a recolha de informação assente em técnicas como a consulta documental/consulta *web*, inquéritos por questionário, entrevistas a pessoas-chave e conversas informais. Para a análise dos dados obtidos foi convocada a análise de conteúdo e a análise estatística.

A metodologia escolhida justifica-se pelo facto de ser a mais adequada não só ao tipo de investigação mas também à personalidade, forma de estar e de trabalhar do próprio investigador. Não se podem escolher os instrumentos metodológicos a utilizar sem qualquer justificação. É necessário pensar quais os melhores meios para chegar ao fim que inicialmente se estabelece e define.

De forma a melhor compreender do que se trata quando se fala em metodologias de investigação, explicitar-se-á, de forma breve, a metodologia quantitativa e qualitativa. Explanar-se-ão também conceitos relativos ao estudo de caso, à entrevista, ao inquérito por questionário, às conversas informais, à análise de conteúdo e à análise estatística.

5.1. Metodologia quantitativa/qualitativa

Tanto a investigação quantitativa como a investigação qualitativa aparecem ligadas a paradigmas:

“A distinção entre paradigmas diz respeito à produção do conhecimento e ao processo de investigação e pressupõe existir uma correspondência entre epistemologia, teoria e método. No entanto, a distinção é usualmente empregada a nível do método. Cada tipo de método está, portanto, ligado a uma perspectiva paradigmática distinta e única” (Carmo & Ferreira 1998: 175).

A questão que surge remete para a escolha exclusiva ou simultânea de paradigmas para a realização de uma investigação. Na visão de Reichardt e Cook (1986), referidos por Carmo e Ferreira (1998: 176), um investigador não tem que optar pela utilização de um ou outro paradigma. Assim:

“afirmam que um investigador para melhor resolver um problema de pesquisa não tem que aderir rigidamente a um dos dois paradigmas, podendo mesmo escolher uma combinação de atributos pertencentes a cada um deles. O investigador também não é obrigado a optar pelo emprego exclusivo de métodos quantitativos ou qualitativos e no caso da investigação assim o exigir, poderá mesmo combinar o emprego dos dois tipos de métodos”.

Outros autores, como Brannen (1992), também referidos por Carmo e Ferreira (1998: 176), põem em causa a utilização destes dois paradigmas em simultâneo. Brannen:

“salienta que a utilização conjunta de métodos quantitativos e de métodos qualitativos tem implicações de natureza teórica, atendendo a que a utilização de diferentes métodos de investigação tem também como base diferentes pressupostos, entre outros acerca da realidade social e da natureza dos dados recolhidos”.

Quer se utilize o paradigma qualitativo, ou o paradigma quantitativo, ou os dois em simultâneo, haverá de ter a preocupação de proceder à sua definição, distinguindo-os. Assim, no que se refere ao paradigma qualitativo, podemos dizer, a par com Chizzotti (2003: 221), que:

“A pesquisa qualitativa recobre, hoje, um campo transdisciplinar, envolvendo as ciências humanas e sociais, assumindo tradições ou multiparadigmas de análise, derivadas do positivismo, da fenomenologia, da hermenêutica, do marxismo, da teoria crítica e do construtivismo e adotando multimétodos de investigação para o estudo de um fenómeno situado no local em que ocorre, e enfim, procurando tanto encontrar o sentido desse fenómeno quanto interpretar os significados que as pessoas dão a eles. O termo qualitativo implica uma partilha densa com pessoas, fatos e locais que constituem objetos de pesquisa, para extrair desse convívio os significados visíveis e latentes que somente são perceptíveis a uma atenção sensível e, após este tirocínio, o autor interpreta e traduz em um texto, zelosamente escrito, com perspicácia e competência científicas, os significados patentes ou ocultos do seu objeto de pesquisa”.

Tal como referido, é fulcral que se saiba distinguir os paradigmas. Moreira (1994: 93-96) estabelece bem as principais diferenças existentes entre o paradigma qualitativo e o paradigma quantitativo. Fá-lo a partir das técnicas de investigação que neles são convocadas:

- No qualitativo:

- observação participante;
- entrevista qualitativa ou em profundidade, semidirectiva ou não-estruturada;

- No quantitativo:

- inquérito.

Uma outra diferença diz respeito ao tipo de dados que se apuram:

- No quantitativo - são dados ordinais ou de intervalo que permitem a estatística;
- No qualitativo - são dados de tipo diferente pois remetem para o que os actores dizem

e para a observação das acções.

Uma outra diferença, ainda, diz respeito à validade dos dados:

- No qualitativo - validade interpretativa;
- No quantitativo - validade estatística.

O mesmo autor chama ainda a atenção para o facto de que no paradigma qualitativo se requer um maior envolvimento com o que se estuda. A razão não tem apenas a ver com a noção de “dado” mas também com a forma como a “metodologia é pensada”.

5.2. Estudo de caso

O grande objectivo do estudo de caso, e por isso será convocado nesta investigação, é a particularização e não a generalização, ou seja, pega-se num caso particular e fica-se a conhecê-lo bem, não por aquilo em que difere dos outros, mas pelo que é, pelo que faz, pela sua especificidade. Segundo Stake (2007: 12), precisamente:

“O estudo de caso é o estudo da particularidade e complexidade de um único caso, conseguindo compreender a sua actividade no âmbito de circunstâncias importantes [...]. Os casos de interesse em Educação e no Serviço Social são as pessoas e os programas. Cada caso é, em muitos aspectos, semelhante de muitas formas a outras pessoas e programas de muitas maneiras e único em muitos aspectos”.

O estudo de caso revela-se uma estratégia metodológica adequada para abordar organizações ou processos singulares, permitindo conhecer em pormenor e com profundidade essa organização, o que é confirmado por Lessard-Hébert *et al.* (1990: 169) quando dizem que:

“o estudo de casos corresponde ao modo de investigação que ocupa no *continuum* a posição extrema em que o campo de investigação é: o menos construído, portanto o mais real; o menos limitado, portanto o mais aberto; o menos manipulável, portanto o menos controlado. [Nesta posição] o investigador está pessoalmente implicado ao nível de um estudo aprofundado de casos particulares. Ele aborda o seu campo de investigação a partir do interior. A sua atitude compreensiva pressupõe uma participação activa na vida dos sujeitos observados e uma análise em profundidade do tipo introspectivo”.

Ao tratar-se de uma metodologia que aborda com especificidade determinado tema, importa ainda evidenciar que são recolhidas todas as informações o mais pormenorizadamente possível com o objectivo de conhecer melhor e mais profundamente o caso em estudo:

“o estudo de casos caracteriza-se igualmente pelo facto de que reúne informações tão numerosas e tão pormenorizadas quanto possível com vista a abranger a totalidade da situação. É a razão pela qual ele se socorre de técnicas variadas de recolha de informação (observações, entrevistas, documentos)” (De Bruyne *et al.*, 1975, *ap.* Lessard-Hébert *et al.*, 1990: 170).

Benbasat *et al.* (1987) apresentam as características do estudo de caso: é um fenómeno examinado no seu contexto natural; os dados são recolhidos em múltiplas fontes, sendo examinados, sem utilização de controlos ou manipulação; a questão de investigação é do tipo “por quê?” ou “como?”; os resultados dependem fortemente da capacidade de integração do investigador.

Sendo uma metodologia científica, obedece ao rigor do planeamento. Dubé e Paré (2003) referem as fases do estudo de caso. São as seguintes:

- Planeamento - que inclui a formulação do problema e da pergunta de investigação, para além da escolha do tipo de caso, espaço e tempo de observação, metodologia a utilizar;
- Recolha de dados (métodos mais utilizados: diário de bordo, entrevista e observação participante);
- Análise de dados (interpretação dos dados, generalizações, correspondências, padrões, triangulação);
- Elaboração do relatório (proposta de estudo, metodologia, referencial teórico, resultados obtidos).

Quanto à sua tipologia, comprova-se com bibliografia da área, que existem vários tipos de estudos de caso. Bogdan e Biklen (1994: 91 e ss.) propõem a seguinte tipologia de estudos de caso:

- Estudos de caso de uma organização numa perspectiva histórica;
- Estudo de caso de observação;
- Histórias de vida.

Para esta investigação, será escolhido o estudo de caso de observação. Neste tipo de estudos, a melhor técnica de recolha de dados consiste na observação participante e o foco do estudo centra-se numa organização particular (escola, centro de reabilitação) ou nalgum aspecto particular dessa organização. Segundo Bogdan & Biklen (1994: 91-92):

“A escolha de um determinado foco, seja ele um local na escola, um grupo em particular, ou qualquer outro aspecto, é sempre um acto artificial, uma vez que implica a fragmentação do todo onde ele está integrado [...]. Na escolha de um ambiente ou grupo como foco de um estudo de caso de observação, recorde-se de quanto menor for o número de indivíduos maior a probabilidade de que o comportamento destes seja alterado pela sua presença. ... Um maior número de indivíduos, por outro lado, torna normalmente menos intrusiva a sua presença. O que se torna difícil é a necessidade de recolher

informação de toda a gente e trabalhar todos os dados e relações. Para o seu primeiro estudo tente escolher um ambiente ou um grupo que seja suficientemente grande para que você não sobressaia, mas suficientemente pequeno para que se não deixe submergir pela tarefa”.

Na medida em que enquanto realizava as tarefas inerentes ao estágio observava os processos, interações e funcionamento da entidade formadora, posso afirmar que pratiquei observação participante pois observava ao mesmo tempo que intervinha como membro da entidade de estágio.

5.3. Consulta e análise documental/consulta Web

A consulta documental diz respeito à procura e análise de documentos específicos e com interesse para a área a estudar. A consulta Web consiste no mesmo processo com a diferença de que os documentos a consultar são encontrados via Internet.

A pesquisa documental é trabalho de investigação baseado em documentos (“termo geral para ‘uma impressão deixada por um ser humano num objecto físico’” [Travers, 1964 *ap.* Bell, 1997: 91]) que podem ser fontes não escritas sendo que, na generalidade dos casos, os documentos revestem a forma escrita ou impressa (Bell, 1997). Trata-se então de um método de pesquisa que usa informação disponível em vários tipos de fontes a partir das quais se obtém um conhecimento do objecto a estudar. Como referem Albarello *et al.* (1997: 30) “A pesquisa documental apresenta-se como um método de recolha e de verificação de dados: visa o acesso às fontes pertinentes, escritas ou não”.

Bell (1997) refere dois tipos de fontes num processo de investigação que diferencia claramente o acto de consulta/pesquisa do acto de análise crítica por parte do investigador. Assim, segundo a autora, as fontes primárias referem as informações obtidas durante o período de recolha, de investigação de dados. As fontes secundárias remetem-nos para a análise crítica dos acontecimentos, tendo por base as informações obtidas nas fontes primárias.

Para terminar, o investigador deve tentar não despender demasiado tempo nesta etapa de investigação pelo que, deve ser feita uma selecção e categorização dos documentos a analisar pois não será possível analisar toda a informação recolhida. Esta deve ser seleccionada tendo em conta critérios relacionados com o grau de relevância e importância para a temática central que está a ser explorada. (Bell, 1997).

Neste estágio, foram consultados documentos como legislação para candidatura a financiamento do POPH, para organização de dossiers técnico-pedagógicos, alguns endereços *web* que podem ser consultados na bibliografia deste documento, guias de apoio (da acreditação, por exemplo).

5.4. Entrevista

A entrevista é um instrumento precioso para o investigador, pois através dela é possível chegar à profundidade da natureza do ser humano, compreendendo de forma rica e matizada as situações que este método proporciona.

A sua grande vantagem é a adaptabilidade, ou seja, podemos lidar e reagir às respostas dadas, tentando chegar a novas informações, o que não é possível, por exemplo na aplicação de um inquérito. Uma desvantagem é que ocupa bastante tempo numa investigação para além de ter um carácter bastante subjectivo pois o investigador pode cair no erro de ser tendencioso na condução e análise da entrevista. O grande conselho é tentar ser ao máximo imparcial. (Bell, 1997).

Existem vários tipos de entrevista: estruturada, semi-estruturada e livre, aberta ou informal. Nesta investigação utilizei essencialmente as entrevistas semi-estruturadas e informais. Desta forma, com alguns agentes, segui um guião/esboço para que o tema sobre o qual pretendia inquirir não sofresse desvios para além de ter explorado aspectos pertinentes que surgiram espontaneamente. Com outros agentes, com quem trabalhei de forma mais próxima, utilizei diversas vezes entrevistas e conversas informais para recolha de informação de interesse.

Geralmente, a entrevista está presente na fase exploratória de grande parte das investigações. Na entrevista, interroga-se um ser singular quando as ciências sociais se interessam pelo colectivo, ou seja, o indivíduo é interrogado enquanto representante de um grupo social.

Quando se faz referência à entrevista como método de recolha de dados, é impossível garantir uma comparabilidade perfeita dos dados, uma vez que o dispositivo de interrogação não pode ser rigorosamente idêntico. Estes limites não têm nada de surpreendente, pois não é possível ocultar as disposições inerentes à natureza humana quando é o próprio ser humano que se estuda.

De seguida, irão ser explorados os momentos-chave da entrevista (Maroy, 1997):

- Os preliminares: o entrevistador contacta com o entrevistado e deve pô-lo à vontade, para que este não se sinta constrangido. Desta forma, a entrevista pode fluir mais facilmente. O entrevistador deve estar ciente dos objectivos da investigação, do quadro institucional, o modo de selecção dos entrevistados, a duração, o papel do entrevistador que não omite opiniões mas escuta e questiona. O que importa é que o entrevistado se sinta associado à investigação e compreenda que o seu ponto de vista é importante.

- O início da entrevista: o entrevistador deve escolher uma questão introdutória que foque o tema central da investigação.

- O corpo da entrevista: a entrevista deve ter um guião, introduzido através de intervenções puramente iniciativas, destinada a não quebrar a continuidade do discurso do entrevistado. Nem tudo aquilo que o entrevistado diz é tido em conta, pois pode afastar-se do objecto de estudo. Perante estas situações, o entrevistador deve informar o entrevistado de que as suas respostas dizem respeito a outra questão. O entrevistador, ao ter um guião como fio condutor da entrevista, deve evitar induzir qualquer tipo de valorização ou estruturação de determinados pontos de vista. No caso de uma entrevista informal, o entrevistador deve controlar de forma habilidosa estes desvios.

- O fim da entrevista: no fim da entrevista, o entrevistador deve, para finalizar, perguntar se acha pertinente dizer mais alguma coisa que vá de encontro ao objectivo da entrevista, algo que ainda não tenha sido dito ou perguntado. Seguidamente, o entrevistador deve escolher as impressões que o entrevistado teve da entrevista como por exemplo, se este se sentiu à vontade, se se exprimiu com à vontade, se estava interessado, entre outras. Estas questões, permitem situar o que foi dito no contexto particular da entrevista tal como se realizou.

Depois de realizada a entrevista, passa-se para a sua análise. A operação básica de uma análise qualitativa de entrevistas consiste em descobrir as “categorias”, definir as suas propriedades específicas e conseguir um sistema ou um conjunto de relações entre as categorias.

“A finalidade da análise é, pois, a de desenvolver novos conceitos susceptíveis de explicarem comportamentos de actores situados empiricamente, desenvolver relações entre diferentes conceitos e, simultaneamente, fornecer exemplos empíricos susceptíveis de fundamentarem a sua plausibilidade. Não se trata, portanto, de verificar *stricto sensu* a teoria assim destacada. Trata-se igualmente de ir mais longe do que a simples descrição” (Maroy, 1997: 122).

Se estivermos a analisar uma entrevista estruturada, este processo tornar-se-á mais simples, pois questões estruturadas darão origem a respostas e informações estruturadas.

Porém, em entrevistas não estruturadas, terá que ser elaborado um esquema de registo, de categorização das respostas e das informações obtidas, para que sejam passíveis de análise.

Para terminar, ainda segundo Maroy (1997), as componentes cognitivas de análise de entrevistas são: a redução dos dados; a apresentação/organização dos dados; a interpretação/validação dos resultados.

Tendo como objectivo articular a teoria com o trabalho prático realizado, no caso concreto deste estágio entrevistei um agente do IEFP (Instituto do Emprego e da Formação Profissional) para obter informações acerca da formação pedagógica inicial de formadores presencial e em regime *b-learning* e da construção dos respectivos dossiers para candidatura à homologação dos mesmos; e dois formadores do curso de língua gestual a fim de realizar a selecção para leccionar o curso na entidade de estágio.

5.5. Inquérito por questionário

O inquérito por questionário, segundo Quivy e Campenhoudt (1995), consiste em colocar a um conjunto de inquiridos, geralmente representativo de uma população, uma série de perguntas relativas à sua situação social, profissional ou familiar, às suas opiniões, à sua atitude em relação a opções ou a questões humanas e sociais, às suas expectativas ao seu nível de conhecimentos ou de consciência de um acontecimento ou de um problema, ou ainda sobre qualquer outro ponto que interesse os investigadores. Contudo, ainda segundo Quivy e Campenhoudt (1995: 188):

“O inquérito por questionário de perspectiva sociológica distingue-se da simples sondagem de opinião pelo facto de visar a verificação de hipóteses teóricas e a análise das correlações que essas hipóteses sugerem”.

Relativamente ao processo de construção de um inquérito por questionário, segundo Lima (1995: 36-37), devem ser tidas em conta as seguintes fases:

1. O planeamento do inquérito;
2. Preparação do instrumento de recolha de dados (questionário, guia da entrevista);
3. Trabalho no terreno;
4. Análise dos resultados;
5. Apresentação dos resultados”.

Adverte Lima (1995: 41): “Pode dizer-se que o tempo gasto no planeamento é tempo ganho nas fases finais em que se operam e se expõem os resultados, a fim de concretizar os objectivos da indagação empreendida”.

O planeamento de um inquérito por questionário exige uma cuidadosa preparação, uma vez que não há hipóteses de esclarecimento de dúvidas no momento da inquirição. Sendo assim, o sistema de perguntas deve ser extremamente bem organizado, de modo a ter uma coerência intrínseca e configurar-se de forma lógica para quem a ele responde. Deve ser organizado por temáticas claramente enunciadas, reservando-se as questões mais difíceis ou mais melindrosas para a parte final. No âmbito da tipologia das questões que constituem um inquérito por questionário, segundo Carmo e Ferreira (1998), enunciam-se vários tipos:

- **Perguntas de investigação**, são as que se destinam a identificar o inquirido, não nominalmente (muitas vezes os questionários são anónimos), mas referenciando-o a certos grupos sociais específicos (de idade, género, profissão, habilitações académicas, etc.);

- **Perguntas de informação**, que têm por objectivo recolher dados sobre factos e opiniões do inquirido;

- **Perguntas de descanso**, muitas vezes sem tratamento posterior, que servem para intencionalmente introduzir uma pausa e mudar de assunto, ou para introduzir perguntas que ofereçam maior dificuldade manifesta ou inibam o respondente pela sua natureza melindrosa;

- **Perguntas de controlo**, destinadas a verificar a veracidade de outras perguntas incertas noutra parte do questionário.

A tecnologia do inquérito por questionário é bastante fiável desde que se respeitem os procedimentos metodológicos quanto à sua concepção, selecção dos inquiridos e administração no terreno (Carmo e Ferreira, 1998: 142). A apresentação formal e física do questionário é muito importante. “A apresentação funciona como elemento legitimador (ou não), tendo uma quota parte de responsabilidade no êxito, ou não, de um inquérito por questionário” (Carmo e Ferreira, 1998: 144). Deve contemplar-se:

- Apresentação do investigador;
- Apresentação do tema;
- Instruções precisas quanto ao seu preenchimento;
- Envelope selado para resposta (quando se aplicar);
- Qualidade e cor do papel (de forma a estimular o seu preenchimento);
- Disposição gráfica (deverá ser simples);

- Quadros;
- Número de folhas (não deve ser muito extenso).

Para além disso, quando uma primeira versão do questionário fica redigida, é necessário garantir a sua aplicabilidade no terreno e avaliar se está de acordo com os objectivos inicialmente formulados pelo investigador. O pré-teste poderá permitir averiguar as condições em que o questionário deverá ser aplicado, a sua qualidade gráfica e a adequação da carta e das instruções que o acompanham (Carmo e Ferreira, 1998: 145).

Primeiramente, poderá ser administrado a um pequeno número de pessoas que conheçam o tema do questionário, em condições de identificar os seus maiores problemas e dar sugestões para o melhorar (Carmo e Ferreira, 1998: 146).

Seguidamente, deverá ser aplicado a uma pequena amostra de indivíduos pertencentes à população do inquérito (mas que não façam parte da amostra seleccionada) ou a uma população similar (no caso do questionário ser administrado à totalidade da população considerada). Esta amostra deverá ser encorajada a fazer observações e sugestões que digam respeito ao questionário no seu todo e a cada uma das suas perguntas. Após uma análise cuidadosa das respostas dadas dever-se-á proceder à redacção definitiva do questionário (Carmo e Ferreira, 1998: 146).

Desta forma, estão reunidas as condições para proceder ao tratamento e análise dos dados quer por via manual, quer informática. Sempre que possível, é vantajoso usar meios informáticos pela rapidez e potência de cálculo que o trabalho computacional permite. Existe actualmente no mercado software bastante poderoso para este tipo de trabalho (por exemplo o SPSS para tratamento estatístico e o NUDIST para análise de conteúdo), valendo a pena gastar algum tempo a aprender a manejá-lo, ou, pelo menos, a conhecer as suas potencialidades para saber encomendar os elementos que se necessita a operadores qualificados (Carmo e Ferreira, 1998: 146).

A utilização do inquérito por questionário tem como vantagens:

- A sistematização que possibilita;
- A maior simplicidade de análise;
- A maior rapidez na recolha e análise de dados (Carmo e Ferreira, 1998: 147);
- A possibilidade de quantificar uma multiplicidade de dados e de proceder a numerosas análises de correlação;

- O facto de a exigência, por vezes essencial, de representatividade do conjunto dos entrevistados, poder ser satisfeita através deste método. No entanto, esta representatividade nunca é absoluta, está sempre limitada por uma margem de erro e só tem sentido em relação a um certo tipo de perguntas, as que têm um sentido para a totalidade da população em questão (Quivy e Campenhoudt, 1995: 189).

No que diz respeito às suas limitações, estas remetem-nos para:

- As suas dificuldades de concepção;
- Não é aplicável a toda a população;
- Elevada taxa de não respostas (Carmo e Ferreira, 1998: 147);
- O peso e o custo geralmente elevado do dispositivo;
- A superficialidade das respostas que não permite a análise de certos processos, como a evolução do trabalho clandestino, ou a das concepções ideológicas profundas;
- A individualização dos entrevistados, que são considerados independentemente das suas redes de relações sociais;
- O carácter relativamente frágil da credibilidade do dispositivo (Quivy e Campenhoudt, 1995: 189).

Concretamente, na realização deste estágio, adaptei alguns inquéritos e outros construí-
os de raiz. Desta forma, foram trabalhados inquéritos para as seguintes finalidades:

- Inquéritos construídos de raiz para avaliação da reacção/satisfação por sessão e final dos agentes intervenientes nas acções de formação realizada (formadores e formandos);
- Adaptação de inquéritos para aplicar no âmbito da realização do levantamento de necessidades de formação para fundamentar o pedido de acreditação da entidade (aplicados aos diversos públicos com quem a entidade colabora: pais, educadores de infância, professores e agentes educativos na comunidade);
- Construção de inquéritos de recolha de expectativas para aplicar no início de todas as acções realizadas;
- Construção de inquérito de avaliação diagnóstica e formativa com base nos manuais de cada acção de formação;
- Construção e adaptação de inquéritos para realização de levantamento de necessidades junto da população jovem com deficiência;
- Construção de inquérito para análise de necessidades junto dos colaboradores da entidade formadora.

5.6. Conversas informais

As conversas informais consistem em interacções verbais com os sujeitos da investigação com vista à recolha de informações ocasionais mas que, pela sua importância, são consideradas. São conversas não planeadas, muito informais e não estruturadas, mantidas com pessoas que podem fornecer informações, esclarecer dúvidas, acrescentar informação, etc.

Neste sentido, desenvolvi conversas informais com os seguintes profissionais:

- Dra. Zulima, acompanhante de estágio na entidade a fim de obter diversas informações, essencialmente relacionadas com a área da acreditação da entidade e da articulação de trabalho entre a estagiária e a acompanhante;

- Profissional de uma outra entidade formadora em Viana do Castelo com o objectivo de esclarecer dúvidas relacionadas com a homologação da formação pedagógica inicial de formadores e com a candidatura ao financiamento do Programa Operacional do Potencial Humano (POPH);

5.7. Análise de Conteúdo

Como já referido, a análise de conteúdo será evocada nesta investigação com o intuito de analisar os dados, chegando a conclusões através de um raciocínio atento e crítico. Define-se, de acordo com Bardin (1995: 42), como um:

“Conjunto de técnicas de análise de comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objectivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.”

A análise de conteúdo deve ter como objectivos a superação da incerteza (desejo de rigor) e o enriquecimento da leitura (necessidade de descobrir), ou seja, ir para além das aparências, tornar-se desconfiado, ser um vigilante crítico.

Relativamente ao campo de análise, podemos dizer que não há um território definido para a análise de conteúdo uma vez que tudo o que é comunicação pode ser analisado. Ao realizar uma análise de conteúdo, quanto mais o objecto de estudo for invulgar (desde mensagens linguísticas em forma de ícones a comunicações em três dimensões), maior terá de

ser o esforço do analista, pois as dificuldades serão maiores mas, por outro lado, os resultados muito mais inovadores.

Para a realização da análise de conteúdo, numa primeira fase deve realizar-se uma organização dessa mesma análise através dos seguintes passos (Bardin, 1995):

- Pré-análise – sistematização de ideias para construção de um plano guia da análise. São escolhidos os documentos a analisar, formuladas as hipóteses e objectivos da análise e elaborados os indicadores que serviram de suporte para a interpretação no final da análise;

- Exploração do material – trata-se basicamente do cumprimento do plano de análise, realizando todos os procedimentos e operações previamente estabelecidas. Importa referir que, apesar de o plano dever ser extremamente preciso, deve contar com uma percentagem de flexibilidade visto tratar-se de uma investigação em que vamos verificar factos que desconhecemos;

- Tratamento dos resultados, inferência e interpretação – ao explorar o material, devemos tratá-lo de forma a que uma posterior interpretação dos mesmos seja mais simples. Este processo é realizado, por exemplo, através da construção de quadros com a informação explorada.

Na fase de tratamento dos resultados analisados, é importante utilizar a codificação dos mesmos, ou seja:

“A codificação é o processo pelo qual os dados brutos são transformados sistematicamente e agregados em unidades, as quais permitem uma descrição exacta das características pertinentes do conteúdo” (O. R. Holsti *ap.* Bardin, 1995: 103-104).

Para concluir, segundo Bardin (1995: 25), esta metodologia tem uma função heurística através da qual se “enriquece a tentativa exploratória, aumenta a propensão à descoberta” e uma outra função, a de administração da prova na qual “Hipóteses sobre a forma de questões ou de afirmações provisórias servindo de directrizes apelarão para o método de análise sistemática para serem verificadas no sentido de uma confirmação ou de uma infirmação”.

No contexto deste estágio, realizei análise de conteúdo nas entrevistas que realizei, na legislação e documentos aos quais tive necessidade de recorrer e na bibliografia que consultei.

No que diz respeito à bibliografia consultada, segui basicamente a procura de informação para as seguintes categorias: definições, tipologias, vantagens, limitações, opiniões opostas.

Na análise de documentos e de legislação, filtrei a informação por nível de importância.

Por fim, na análise de entrevistas organizei a informação por temáticas específicas e relacionadas especificamente com o tipo de informação a obter. Estes dados podem ser consultados num documento que se encontra no anexo I.

5.8. Análise estatística

Esta análise consiste no tratamento de dados que podem ser traduzidos de forma quantitativa. Regra geral, este tipo de análise é utilizada na análise de informações recolhidas através da aplicação de inquéritos por questionário.

Tem como vantagem ser precisa e rigorosa na análise dos dados e o facto de existirem programas informáticos que manipulam muito facilmente imensas variáveis (como por exemplo o *SPSS*) e que tornam a apresentação dos resultados muito mais clara graças a funcionalidades gráficas que estes possuem. (Quivy, 1995).

As limitações da análise estatística remetem-nos essencialmente para a análise de dados que não são mensuráveis, isto é, cujos resultados não se traduzem em números (Quivy, 1995).

Em contexto de estágio, recorri bastante à análise estatística de dados através do programa informático *SPSS (Statistical Package for de Social Sciencies)* para interpretar os dados recolhidos através da aplicação dos inquéritos já referidos na secção dedicada ao enquadramento do inquérito por questionário. Deste tratamento de dados resultaram relatórios bastante úteis e completos para futuras acções de melhoria ou para obtenção de melhores informações acerca de determinado assunto.

5.9. – Análise e interpretação dos resultados

No decorrer deste estágio, recolhi e analisei diversos dados. Passo de seguida a apresentar alguns, a título de exemplo.

No que diz respeito às entrevistas realizadas, cheguei a algumas conclusões que passo a descrever:

- Entrevista ao agente do IEFP:

- Os documentos necessários para apresentar a candidatura para a homologação do curso de formação pedagógica inicial de formadores são: folha resumo com os dados gerais da entidade (directores, responsáveis de formação, coordenadores pedagógicos, sede da entidade, NIPC, n.º de Acreditação, contactos, entre outros dados relevantes) e dossier de homologação com os seguintes anexos: cópia da Acreditação da entidade; cópia do pacto social da entidade; cópia do NIPC da entidade;

- Bom-senso é essencial para ter sucesso no campo da formação profissional. Devemos ter sempre em consideração o ponto de vista do outro, ter uma sensibilidade especial;

- Grande parte dos conteúdos a inserir no dossier de homologação (objectivos gerais e específicos, avaliação, certificação, entre outros) estão no manual de certificação – guia de utilizador que o agente do IEFP iria reencaminhar posteriormente;

- Existem medidas de remediação específicas para os formandos que não conseguirem corresponder aos objectivos da acção de formação;

- Existe um processo de selecção rigoroso que deve ser respeitado e do qual devem existir comprovativos físicos;

- Existem requisitos físicos específicos para a aprovação da acção de formação por parte do IEFP;

- O IEFP é bastante exigente com a equipa pedagógica seleccionada para leccionar a acção de formação.

- Entrevista formadores de Língua Gestual Portuguesa:

- O facto de um formador ser falante ou não, neste tipo de cursos, influencia a sua duração e o número ideal de formandos para uma formação bem sucedida;

- Não existem muitos formadores falantes na área da língua gestual;

- Existem diversos temas básicos que podem ser tratados num primeiro nível;

As dificuldades encontradas na realização destas entrevistas foram: o facto de não possuir um guião rígido orientador da entrevista, levou com que, por vezes, fugisse um pouco ao tema central; na fase de preparação, ao recolher informações acerca do tema, por vezes estas não são as mais correctas e verdadeiras o que leva a que, no acto da entrevista, surjam respostas inesperadas por parte do entrevistado.

No anexo I apresento um quadro com toda a informação recolhida nas entrevistas referidas, por categorias e devidamente sistematizada.

Em relação aos inquéritos aplicados, embora já tenha enumerado aqueles que apliquei na secção de enquadramento teórico ao inquérito por questionário, vou revelar alguns dos resultados que obtive em dois deles. Vou descrever com alguma exatidão os resultados de um dos inquéritos de avaliação da reacção/satisfação aplicado no final de uma das formações e o inquérito aplicado a educadores de infância no âmbito do levantamento de necessidades para fundamentar a acreditação da entidade.

- Inquérito de avaliação da reacção/satisfação aplicado aos formandos no final da acção de formação de práticas educativas parentais (anexo II) - Nos questionários aplicados, de uma forma geral, os parâmetros a avaliar foram desde os objectivos da acção, as aptidões e atitudes do formador, os conteúdos programáticos, as estratégias pedagógicas utilizadas, o processo de avaliação, os suportes de apoio à formação, a documentação de apoio fornecida, o apoio logístico prestado pela entidade e pelo formador, até à organização geral da sessão, espaços e instalações.

Depois de todos os dados tratados e resultados analisados, cheguei às conclusões que de seguida apresento.

Parâmetros	Avaliação	Final acção
Objectivos (definição clara, adequação, alcance)		CB
Aptidões técnicas/atitudes/comportamento do formador (linguagens clara, bons conhecimentos técnicos, metodologias adequadas, incentivou e motivou os formandos, abertura a novas ideias)		CB
Conteúdos programáticos (interessantes, compreensíveis, organizados segundo uma lógica correcta)		CB
Estratégias pedagógicas (adequadas, facilitadoras da aprendizagem, motivadoras, dinâmicas)		CB
Processo de avaliação (metodologia adequada, adequação ao público alvo e em concordância com a matéria leccionada)		CB
Suportes de apoio à formação (suficientes, em bom estado e adequados às actividades realizadas)		CB
Documentação de apoio (suficiente, com qualidade, facilitadora da aprendizagem)		CB
Apoio logístico (informação administrativa – datas, horários, material)		CB
Organização geral da acção (duração, horário, tempo por temática)		CB
Espaços e instalações (limpeza, arrumação, conforto)		CT
Avaliação global (temas coerentes e estruturados correctamente, equilíbrio teoria-prática, aquisição de conhecimentos e desenvolvimento de competências, formador)		CB
TOTAL – AVALIAÇÃO DA ACÇÃO DE FORMAÇÃO		CB

Legenda: C – Concordo; CB – Concordo Bastante; CT – Concordo Totalmente; SO – Sem Opinião; DT – Discordo Totalmente; D – Discordo.

Em média, os formandos concordaram bastante com os parâmetros e respectivos critérios de verificação que lhes foram apresentados.

Posso, desta forma, concluir que a forma como decorreu a acção de formação pode ser classificada num patamar de Muito Bom, tendo este a significação de que a acção se revestiu de qualidade, satisfação de necessidades e efectiva aprendizagem.

- Inquérito aplicado a educadoras de infância no âmbito do levantamento de necessidades para Acreditação da entidade (anexo III) - Com o objectivo de verificar as necessidades formativas sentidas pelas educadoras de infância (público com o qual a entidade lida no âmbito da intervenção terapêutica e educacional com as crianças), foi aplicado um inquérito de interesses formativos em vários jardins-de-infância, obtendo uma amostra de 29 profissionais, com idades entre os 22 e os 44 anos.

Idades por faixa etária	0 - 10	11 - 20	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	61 - 70	71 e mais	Total
N.º de Inquiridos	0	0	6	5	3	0	0	0	14
%	—	—	42,9	35,7	21,4	—	—	—	100

Idade dos Inquiridos.

Relativamente aos cursos que a amostra gostaria de frequentar e que constituem necessidades formativas, obtiveram-se os seguintes resultados:

Curso	N	%
- Modelos e técnicas pedagógicas em creche e Jardim de Infância	27	93,1
- O desenvolvimento da criança	26	89,7
- Atraso da linguagem e problemas fono-articulatórios na infância	26	89,7
- Jogos infantis de promoção da comunicação e socialização	24	82,8
- Pré-requisitos para as aprendizagens escolares	23	79,3

Estes profissionais têm uma enorme necessidade de estarem actualizados no seu âmbito de intervenção. Perante as conclusões acima apresentadas, posso afirmar que se trata de um grupo profissional sobre o qual a entidade poderá actuar na área da formação, colmatando as suas necessidades.

VI – ACTIVIDADES REALIZADAS

VI - ACTIVIDADES REALIZADAS

No âmbito do estágio relatado no presente documento, foram desenvolvidas diversas actividades. Tendo em conta a diversidade das mesmas, foram agrupadas da seguinte forma, consoante a sua natureza: actividades fundamentais, actividades instrumentais e actividades de colaboração.

6.1. Categorização das actividades de estágio

6.1.1. Actividades fundamentais

Estas actividades consistem em acções que foram consideradas as mais importantes e relevantes para a área de investigação em que estava a intervir.

Âmbito: Processo de Acreditação	
	Apoio à construção do processo de candidatura à Acreditação da entidade <i>MaisPessoa</i> junto da DGERT
	Apoio no processo de levantamento de necessidades de formação para apresentar na acreditação para fundamentar a nossa proposta de plano de formação
	Realização de todo o relatório de levantamento de necessidades para candidatura à acreditação
A – Actividade fundamental	Alteração de aspectos sugeridos pelo agente da DGERT no dossier de acreditação
	Âmbito: Acções de formação
	Coordenação de cursos: pré-requisitos para as aprendizagens escolares; CIF (Classificação Internacional de Funcionalidade); práticas educativas parentais; língua gestual portuguesa
	Recrutamento e selecção de formandos para as seguintes acções: pré-requisitos para as aprendizagens escolares; práticas educativas parentais; CIF; língua gestual portuguesa
	Gestão de inscrições para as acções de formação a realizar
	Recrutamento e selecção de formadores para as acções de formação de língua gestual portuguesa e dislexia (contactos telefónicos, análise curricular e entrevistas)
	Construção e organização de todo o material respeitante às acções de formação

coordenadas: planos de formação (datas, formadores, destinatários, conteúdos e objectivos); material de divulgação e publicitação (folhetos); material de avaliação (inquéritos de recolha de expectativas, avaliação diagnóstica e sumativa, avaliação da reacção/satisfação – para aplicar a formadores, formandos e avaliar a formação em si)

Organização de todo o material respeitante às acções de formação em dossiers técnico-pedagógicos, para cada uma das acções coordenadas, tendo em conta as orientações normativas fornecidas pela DGERT

Âmbito: Homologação Formação Pedagógica Inicial de Formadores

Construção e organização dos dossiers de homologação da acção de formação pedagógica inicial de formadores (presencial e b-learning)

Reunião com agente do IEF – delegação do norte, para discutir e orientar o trabalho desenvolvido no âmbito da homologação da formação pedagógica inicial de formadores

Âmbito: Avaliação necessidades jovens com deficiência

Análise de necessidades formativas para futuros cursos financiados dirigidos para jovens com deficiência

Âmbito: Gestão da Formação

Criação de uma bolsa de formadores

Planificação trimestral de todas as actividades relativas à actividade formativa para posterior balanço

Cumprimento de acções de melhoria contínua

Organização e orientação de reuniões da equipa formativa

Análise de necessidades junto dos técnicos do *MaisPessoa* a fim de cumprir um plano de formação interna: construção e aplicação de inquéritos de interesses formativos

Âmbito: Projecto MAISINTEGRAR

Construção do projecto MAISINTEGRAR para candidatura ao financiamento do POPH – tipologia 6.1. *Formação para a Inclusão*

Fundamentação do projecto MAISINTEGRAR

6.1.2. Actividades instrumentais

Estas actividades revestem-se de muita importância porém, tratam-se de acções com um carácter mais prático e instrumental, sempre ligadas à temática da formação profissional.

Âmbito: Processo de Acreditação

Análise dos inquéritos aplicados nos públicos alvo no âmbito do levantamento de necessidades de formação para a acreditação

Tratamento dos dados obtidos através dos inquéritos de aferição de necessidades no programa SPSS

Apoio à elaboração de um regulamento interno do funcionamento da actividade formativa: pesquisa e adaptação

Contacto telefónico com agente da DGERT no sentido de melhorar pequenos aspectos no dossier de acreditação a fim de ser emitido um parecer positivo

Apoio ao cumprimento do plano estratégico (planificação da actividade formativa)

Âmbito: Acções de Formação

Elaboração de contratos para os formandos e para os formadores

Realização de relatórios de avaliação da reacção/satisfação da formação para as seguintes acções: pré-requisitos para as aprendizagens escolares (2 edições), CIF, práticas educativas parentais e língua gestual portuguesa

Âmbito: Avaliação necessidades jovens com deficiência

Construção e adaptação de inquéritos de levantamento de necessidades formativas para fundamentar a necessidade de futuros cursos para jovens com deficiência

Levantamento de dados estatísticos existentes para fundamentar a necessidade de futuros cursos para jovens com deficiência

Âmbito: Gestão da Formação

Apoio ao estabelecimento de relações profissionais privilegiadas com entidades de interesse na comunidade para formalização de parcerias: construção e adaptação de protocolos

Realização de quatro actas de reuniões da equipa formativa do *MaisPessoa*

Apoio ao processo de transição entre o estatuto de entidade acreditada para entidade certificada

Âmbito: Projecto MAISINTEGRAR

Contacto telefónico com o sistema de informação do POPH para esclarecimento de dúvidas em relação à candidatura à tipologia 6.1. *Formação para a Inclusão*

Preparação de cursos para contemplar no projecto MAISINTEGRAR – escolha de módulos a partir dos referenciais do CNQ (Catálogo Nacional de Qualificações)

6.1.3. Actividades de colaboração

Estas actividades, embora não se adequassem de forma tão pertinente à investigação, foram realizadas por, de certa forma, estarem ligadas à temática da prática de formação profissional na entidade.

Âmbito: Acções de Formação

Concepção de um modelo de certificado de formação tendo em conta orientações normativas

Âmbito: Gestão da Formação

Criação de um documento guia para o processo de avaliação da formação

Construção de uma biblioteca de material científico relativo à formação profissional

Criação de mecanismos de registo e cumprimento de reuniões da equipa formativa

Construção de uma base de dados de contactos para o envio periódico de *newsletters* com novidades relacionadas com a formação desenvolvida no *MaisPessoa*

Avaliação da satisfação dos serviços do *MaisPessoa*: construção e adaptação de inquéritos a aplicar junto de utentes e parceiros

Aquisição de material: livros, quadro branco, capas

Âmbito: Projecto MAISINTEGRAR

Registo da entidade *MaisPessoa* no SIIFSE (Sistema Integrado de Informação do Fundo Social Europeu)

Inserção de todos os dados do projecto MAISINTEGRAR na plataforma do SIIFSE (Sistema Integrado do Fundo Social Europeu)

Contacto e troca de informação com contabilista para a realização da componente financeira do projecto MAISINTEGRAR

C – Actividade de colaboração

6.2. Descrição das actividades

De seguida, passo a descrever as actividades de estágio que considerei fundamentais, para além de alguma que esteja enquadrada noutra categoria e que ache relevante demonstrar de que forma decorreu.

6.2.1. Apoio à construção do processo de candidatura à Acreditação da entidade *MaisPessoa* junto da DGERT

Esta actividade consistiu em organizar, conceber e adaptar todos os anexos que acompanhariam os formulários fornecidos pela DGERT no dossier de candidatura à Acreditação, dos quais se referem alguns: recolha e organização de: documento comprovativo do objecto social e estatutos da entidade; evidência de existência de livro de reclamações disponível; mapa da Segurança Social do mês anterior à candidatura, relativo aos colaboradores efectivos, de fichas curriculares de toda a equipa formativa e formadores que constituem a bolsa do *MaisPessoa*. Construção de: relação dos equipamentos que o *MaisPessoa* possui em Viana do Castelo e Valença; contratos para formadores, formandos e coordenador pedagógico; uma ficha geral de inscrição em acções de formação; balanço de actividades; organograma funcional da entidade; relatório de levantamento de necessidades formativas; relatórios de avaliação da reacção/satisfação dos agentes intervenientes nas acções de formação realizadas no ano transacto à candidatura, para além de todo o dossier técnico-pedagógico referente a cada uma delas e instrumentos de avaliação, de divulgação e promoção das mesmas. Adaptação de materiais já existentes como: inquéritos de levantamento de necessidades formativas, guiões de entrevista a informantes-chave da comunidade, protocolos de colaboração, Plano estratégico de intervenção, regulamento interno de formação e ficha-tipo de acompanhamento do formando.

6.2.2. Apoio no processo de levantamento de necessidades de formação para apresentar na Acreditação para fundamentar a nossa proposta de plano de formação

O meu contributo no processo de levantamento de necessidades formativas foi conceber e adaptar alguns inquéritos a aplicar junto de diferentes públicos: professores, educadores, pais, auxiliares de acção educativa, auxiliares de lares, beneficiários de RSI (rendimento social de inserção). Depois de preenchidos e recolhidos, analisei todos os inquéritos informaticamente com o apoio do programa SPSS. Para além da informação recolhida através dos inquéritos

referidos, foi realizado também um levantamento estatístico de alguns indicadores de interesse (população existente, taxa de alfabetização, de desemprego, de abandono escolar, entre outros). Realizei algum cruzamento de informação e, por fim, elaborei de raiz o relatório que sintetizava todo este processo e apresentava os resultados obtidos.

6.2.3. Realização de todo o relatório de levantamento de necessidades para candidatura à Acreditação

O relatório de levantamento de necessidades formativas é o resultado de todo um processo já descrito anteriormente que, na sua versão final era constituído por os seguintes itens, descritos por ordem de apresentação no documento do relatório: uma introdução na qual se apresentava a entidade e o objectivo da análise de necessidades formativas; uma descrição das metodologias e instrumentos a utilizar para a recolha de dados e informação; calendarização das acções a realizar; a análise dos dados e resultados e conclusões que dela advieram por categorias: levantamento de dados estatísticos e da oferta formativa existente, inquéritos aplicados a pais, beneficiários de RSI, professores, auxiliares de acção educativa, educadores, funcionários de lares e entrevistas a pessoas-chave da comunidade; conclusões finais através de uma breve análise SWOT.

6.2.4. Alteração de aspectos sugeridos pelo agente da DGERT no dossier de Acreditação

Depois do dossier de Acreditação remetido e com o prazo estabelecido para análise por parte da DGERT praticamente a terminar, a entidade foi contactada pelo agente responsável pela aprovação da nossa candidatura com vista a efectuar pequenas alterações num curto espaço de tempo sob pena de não aprovação. Deste modo, em equipa formativa, para além de outros aspectos, redefinimos as áreas de formação às quais nos candidatamos e devolvemos a informação à DGERT.

6.2.5. Coordenação de cursos: Pré-requisitos para as aprendizagens escolares; CIF; Práticas educativas parentais; Língua gestual portuguesa

Todos os assuntos respeitantes aos cursos acima referidos, foram por mim coordenados: desde a publicidade, ao recrutamento e selecção de formadores, planificação, acompanhamento, avaliação.

6.2.6. Recrutamento e selecção de formandos para as seguintes acções: Pré-requisitos para as aprendizagens escolares; Práticas educativas parentais; CIF; Língua gestual portuguesa

O recrutamento dos formandos foi efectuado através da publicitação dos cursos na comunidade e em entidades-chave. A sua selecção foi efectuada consoante o cumprimento dos requisitos exigidos em cada acção de formação, através de análises de perfil. Posteriormente, a comunicação de admissão ao curso era realizada por telefone.

6.2.7. Gestão de inscrições para as acções de formação a realizar

Recepção e organização dos dados das pessoas interessadas em frequentar as acções de formação, recebidos em papel e electrónica.

6.2.8. Recrutamento e selecção de formadores para as acções de formação de Língua Gestual Portuguesa e Dislexia (contactos telefónicos, análise curricular e entrevistas)

Foi realizada uma pesquisa de formadores experientes e com influência no seu meio para que se pudesse seleccionar um profissional com conhecimentos e competências de elevada qualidade. Na acção de formação de Língua Gestual Portuguesa, recebemos vários currículos de profissionais qualificados que foram analisados, realizaram-se algumas entrevistas e posteriormente, a selecção foi feita tendo em conta não só o âmbito dos conhecimentos, experiência, competência e influência mas também o facto de se seleccionar um formador falante para o nível de iniciação. Em relação à acção de formação de Dislexia, foi contactado apenas um formador conhecido pelo seu profissionalismo e qualidade formativa. Foram tratadas questões como datas, remunerações, horários.

6.2.9. Construção e organização de todo o material respeitante às acções de formação coordenadas

Construção de raiz dos planos de formação (datas, formadores, destinatários, conteúdos e objectivos); material de divulgação e publicitação (folhetos); material de avaliação (inquéritos de recolha de expectativas, avaliação diagnóstica e sumativa, avaliação da reacção/satisfação – para aplicar a formadores, formandos e avaliar a formação em si);

6.2.10. Organização de todo o material respeitante às acções de formação em Dossiers Técnico-Pedagógicos, para cada uma das acções coordenadas, tendo em conta as orientações normativas fornecidas pela DGERT

Todo o material respeitante a tudo o que envolve as acções de formação coordenadas foi arquivado em dossiers técnico-pedagógicos. Informação como programa, fichas de inscrição, cronograma, formas de divulgação, currículos do coordenador e formadores, elementos de avaliação, cópias dos certificados de formação, pauta de avaliação, inquéritos de avaliação da satisfação aos diversos agentes intervenientes, respectivos resultados e relatórios que espelham o seu tratamento, folha de ocorrências, manuais dos formandos e do formador, material de apoio utilizado, entre outros.

6.2.11. Construção e organização dos dossiers de homologação da acção de formação pedagógica inicial de formadores (presencial e b-learning)

Tendo em conta as normas fornecidas pelo IEFP e pela Dra. Cristina Vieira, foram construídos os dossiers de homologação. Estes são constituídos essencialmente pela apresentação da entidade que se candidata a leccionar a formação pedagógica inicial de formadores, a distribuição dos módulos e das cargas horárias (presenciais, à distância e tutoria no caso da modalidade b-learning), objectivos do curso, plano curricular, metodologias de avaliação, instalações e equipamentos, materiais pedagógicos, equipa pedagógica, entre outros aspectos.

6.2.12. Reunião com agente do IEFP – delegação do norte, para discutir e orientar o trabalho desenvolvido no âmbito da homologação da formação pedagógica inicial de formadores

O agente do IEFP sugeriu que nos reuníssemos no Porto, para analisar o trabalho realizado e propor orientações mais específicas e adaptadas ao contexto em que a formação se iria desenvolver. Deste encontro, surgiram várias propostas para melhorar os dossiers de homologação: ajuste das cargas horárias, requisitos específicos para a formação equipa pedagógica do curso, questões relacionadas com as metodologias e modalidades de avaliação e certificação, explicitação do funcionamento de um curso na modalidade de b-learning, processo e requisitos para a selecção dos formandos.

6.2.13. Análise de necessidades formativas para futuros cursos financiados dirigidos para jovens com deficiência

Estando a entidade direccionada para o trabalho com crianças com necessidades especiais, aguardava-se a oportunidade de abertura de cursos para jovens com deficiência. O enquadramento e fundamentação destes cursos foi iniciado através e uma análise de necessidades que se revestiu pela pesquisa e recolha de dados estatísticos relacionados com a qualificação e oportunidades de trabalho da população jovem com deficiência em particular na região do Alto-Minho. Para além desta pesquisa, foi construído um inquérito de recolha de necessidades formativas, dirigido à população jovem deficiente que, depois de aprovado, estava em fase de distribuição junto dos indivíduos e dos agentes-chave a eles ligados.

6.2.14. Criação de uma bolsa de formadores

Através de contactos pessoais e publicidade no site da entidade, recebemos inúmeros currículos e fichas curriculares de profissionais habilitados para dar formação nas mais diversas áreas. Esta bolsa, devidamente organizada, foi muito útil aquando a necessidade de recrutamento de formadores.

6.2.15. Planificação trimestral de todas as actividades relativas à actividade formativa para posterior balanço

Trimestralmente, era realizada uma reunião com os elementos da equipa formativa com vista a realizar um balanço das actividades definidas e realizadas. Após cada reunião, era realizada a respectiva acta e um plano de actividades a realizar nos três meses seguintes.

6.2.16. Cumprimento de acções de melhoria contínua

Tal como referem as orientações dadas às entidades acreditadas, estas devem cumprir acções de melhoria contínua. Estas são lacunas identificadas aquando a Acreditação e também aspectos verificados ao longo do tempo que devem ser continuamente alvos de reforma e melhoria. Para este efeito, foi criado um dossier de indicadores para melhoria contínua que contemplava entre outros aspectos, os materiais adquiridos especificamente para uso formativo e as acções de formação frequentadas pelos colaboradores da entidade.

6.2.17. Organização e orientação de reuniões da equipa formativa

Esta actividade diz respeito à realização e distribuição de convocatórias para reuniões de equipa formativa e à preparação da ordem de trabalhos a respeitar.

6.2.18. Análise de necessidades junto dos técnicos do MaisPessoa a fim de cumprir um plano de formação interna

Nesta actividade foram construídos e aplicados inquéritos de interesses formativos adequados aos técnicos. Estes dados não foram analisados pois ainda existiam vários técnicos para inquirir.

6.2.19. Construção do projecto MAISINTEGRAR para candidatura ao financiamento do POPH – tipologia 6.1. *Formação para a Inclusão*

Esta tipologia do POPH enquadra-se bastante no âmbito de intervenção da entidade pelo que foi decidido criar um projecto para nos candidatarmos. Fiz uma pesquisa de UFCD (unidades de formação de curta duração) no CNQ (catálogo nacional de qualificações) e construí três cursos de duração média, a realizar durante o ano de 2011/2012.

6.2.20. Fundamentação do projecto MAISINTEGRAR

O projecto já referido foi intitulado de MAISINTEGRAR. Foi-me incumbida a tarefa de fundamentação do projecto, tendo em conta os requisitos pedidos na plataforma de candidatura e também os indicadores de avaliação dos projectos. Esta fundamentação baseou-se essencialmente em apresentar a entidade e a sua área de intervenção, justificar a escolha dos cursos apresentando os dados obtidos através de um levantamento de necessidades de formação, em que aspecto o projecto era inovador e promovia a igualdade de género e de oportunidades, de que forma iria ser realizado o acompanhamento, descrição dos objectivos, conteúdos programáticos e cargas horárias de cada um dos cursos.

6.2.21. Apoio à elaboração de um Regulamento Interno do funcionamento da actividade formativa: pesquisa e adaptação

Reformulação de um pequeno esboço de regulamento interno de funcionamento da actividade formativa já existente na entidade. Esta reformulação baseou-se em pesquisas e análises de regulamentos de outras entidades e de normativas que ao longo do tempo foram sendo necessárias esclarecer por escrito.

6.2.22. Realização de relatórios de avaliação da reacção/satisfação da formação para as seguintes acções: Pré-requisitos para as aprendizagens escolares, CIF, Práticas Educativas Parentais e Língua Gestual Portuguesa

Os inquéritos construídos eram aplicados em todas as formações realizadas no *MaisPessoa* e alvo de posterior tratamento no programa SPSS. Deste tratamento surgiam resultados que eram espelhados em relatórios cujo objectivo era aferir a satisfação de todos os agentes intervenientes em cada uma das acções com vista a acções de correcção e melhoria.

6.2.23. Apoio ao processo de transição entre o estatuto de entidade Acreditada para entidade Certificada

Embora não tenham surgido novas orientações para a transição para a certificação até à data de final de estágio, o processo de certificação foi analisado e fui estando atenta a todas as evoluções e novidades deste processo para que pudesse estar preparada para apoiar a entidade a tornar-se certificada e abandonar o estatuto de acreditada. Posto isto, em relação a esta temática, o meu contributo ficou pela análise da portaria que anunciou o estatuto de certificação das entidades formadoras, pelo acompanhamento das notícias no site da *DGERT* e discussão com os agentes da entidade acerca de possíveis estratégias e acções para implementação da certificação.

6.2.24. Avaliação da satisfação dos serviços do *MaisPessoa*: construção e adaptação de inquéritos a aplicar junto de utentes e parceiros

Foram construídos e adaptados inquéritos para avaliar a satisfação dos utentes do *MaisPessoa* não só na área da formação profissional mas também em relação aos restantes serviços oferecidos pela entidade. Para além destes inquéritos e, visto o *MaisPessoa* ser uma entidade que trabalha bastante em colaboração com outros agentes e entidades, criei um inquérito dirigido aos parceiros com quem a entidade trabalhava para aferir aspectos que muitas vezes não são diagnosticados devido à quantidade de trabalho existente e às formas de comunicação (telefone, e-mail, entre outros).

6.2.25. Inserção de todos os dados do projecto MAISINTEGRAR na plataforma do SIIFSE (Sistema Integrado do Fundo Social Europeu)

Depois de todo o projecto construído e redigido em *Word*, tive de inseri-lo na plataforma, preenchendo todos os campos que eram exigidos e deixando as informações complementares que achei importante incluir no projecto para o ficheiro que se anexa na candidatura da plataforma. Senti algumas dificuldades neste aspecto pois os campos eram bastante limitados, foi necessário cortar bastante texto, muita informação que, na minha opinião, considerava ser importante que estivesse contemplada no documento principal da candidatura, o qual correspondia à informação inserida nos campos da plataforma SIIFSE.

VII – PLANEAMENTO E FASES DA INTERVENÇÃO/INVESTIGAÇÃO

VII. Planeamento e fases da intervenção/investigação

Com o intuito de clarificar o cumprimento das actividades de estágio, apresento de seguida o cronograma de trabalhos para dar uma melhor noção de como decorreram no plano temporal. Importa referir que o presente cronograma não corresponde ao que foi apresentado no projecto de estágio realizado antes do inicio do mesmo pois tive oportunidade de realizar muitas mais actividades do que as que planeei.

	Outubro 2010	Novembro 2010	Dezembro 2010	Janeiro 2011	Fevereiro 2011	Março 2011	Abril 2011	Maió 2011	Junho 2011
Apoio à construção do processo de candidatura à acreditação da entidade <i>MaisPessoa</i> junto da DGERT									
Apoio no processo de levantamento de necessidades de formação para apresentar na acreditação para fundamentar a nossa proposta de plano de formação									
Realização de todo o relatório de levantamento de necessidades para candidatura à acreditação									
Alteração de aspectos sugeridos pelo agente da DGERT no dossier de acreditação									
Coordenação de cursos: pré-requisitos para as aprendizagens escolares; CIF; práticas educativas parentais; língua gestual portuguesa									
Recrutamento e selecção de formandos para as seguintes acções: pré-requisitos para as aprendizagens escolares; práticas educativas parentais; CIF; língua gestual portuguesa									
Gestão de inscrições para as acções de formação a realizar									
Recrutamento e selecção de formadores para as acções de formação de língua gestual portuguesa e dislexia (contactos telefónicos, análise curricular e entrevistas)									

Construção e organização de todo o material respeitante às acções de formação coordenadas: planos de formação (datas, formadores, destinatários, conteúdos e objectivos); material de divulgação e publicitação (folhetos); material de avaliação (inquéritos de recolha de expectativas, avaliação diagnóstica e sumativa, avaliação da reacção/satisfação – para aplicar a formadores, formandos e avaliar a formação em si)									
Organização de todo o material respeitante Às acções de formação em dossiers técnico-pedagógicos, para cada uma das acções coordenadas, tendo em conta as orientações normativas fornecidas pela DGERT									
Construção e organização dos dossiers de homologação da acção de formação pedagógica inicial de formadores (presencial e b-learning)									
Reunião agente do IEFP – delegação do norte, para discutir e orientar o trabalho desenvolvido no âmbito da homologação da formação pedagógica inicial de formadores									
Análise de necessidades formativas para futuros cursos financiados dirigidos para jovens com deficiência									
Criação de uma bolsa de formadores									
Planificação trimestral de todas as actividades relativas à actividade formativa para posterior balanço									
Cumprimento de acções de melhoria contínua									
Organização e orientação de reuniões da equipa formativa									
Análise de necessidades junto dos técnicos do <i>MaisPessoa</i> a fim de cumprir um plano de formação interna: construção e aplicação de inquéritos de interesses formativos									
Construção do projecto MAISINTEGRAR para candidatura ao financiamento do POPH – tipologia 6.1. <i>Formação para a Inclusão</i>									
Fundamentação do projecto MAISINTEGRAR									

Análise dos inquéritos aplicados nos públicos alvo no âmbito do levantamento de necessidades de formação para a acreditação									
Tratamento dos dados obtidos através dos inquéritos de aferição de necessidades no programa SPSS									
Apoio à elaboração de um regulamento interno do funcionamento da actividade formativa: pesquisa e adaptação									
Contacto telefónico com agente da DGERT no sentido de melhorar pequenos aspectos no dossier de Acreditação a fim de ser emitido um parecer positivo									
Apoio ao cumprimento do plano estratégico (planificação da actividade formativa)									
Elaboração de contratos para os formandos e para os formadores									
Realização de relatórios de avaliação da reacção/satisfação da formação para as seguintes acções: pré-requisitos para as aprendizagens escolares (2 edições), CIF, práticas educativas parentais e língua gestual portuguesa									
Construção e adaptação de inquéritos de levantamento de necessidades formativas para fundamentar a necessidade de futuros cursos para jovens com deficiência									
Levantamento de dados estatísticos existentes para fundamentar a necessidade de futuros cursos para jovens com deficiência									
Apoio ao estabelecimento de relações profissionais privilegiadas com entidades de interesse na comunidade para formalização de parcerias: construção e adaptação de protocolos									
Realização de quatro actas de reuniões da equipa formativa do <i>MaisPessoa</i>									
Apoio ao processo de transição entre o estatuto de entidade									

acreditada para entidade certificada									
Contacto telefónico com o sistema de informação do POPH para esclarecimento de dúvidas em relação à candidatura à tipologia 6.1. <i>Formação para a Inclusão</i>									
Preparação de cursos para contemplar no projecto MAISINTEGRAR – escolha de módulos a partir dos referenciais do CNQ (Catálogo Nacional de Qualificações)									
Concepção de um modelo de certificado de formação tendo em conta orientações normativas									
Criação de um documento guia para o processo de avaliação da formação									
Construção de uma biblioteca de material científico relativo à formação profissional									
Criação de mecanismos de registo e cumprimento de reuniões da equipa formativa									
Construção de uma base de dados de contactos para o envio periódico de <i>newsletters</i> com novidades relacionadas com a formação desenvolvida no <i>MaisPessoa</i>									
Avaliação da satisfação dos serviços do <i>MaisPessoa</i> : construção e adaptação de inquéritos a aplicar junto de utentes e parceiros									
Aquisição de material: livros, quadro branco, capas									
Registo da entidade MaisPessoa no SIIFSE (Sistema Integrado de Informação do Fundo Social Europeu)									
Inserção de todos os dados do projecto MAISINTEGRAR na plataforma do SIIFSE (Sistema Integrado do Fundo Social Europeu)									
Contacto e troca de informação com contabilista para a realização da componente financeira do projecto MAISINTEGRAR									

VIII – RECURSOS UTILIZADOS

VIII. RECURSOS UTILIZADOS

Na garantia da concretização deste projecto de mestrado, vários foram os recursos a ter em conta. Não basta só o estagiário e a entidade, existem variadas condições e recursos que necessitamos que estejam ao nosso alcance para que o estágio decorra harmoniosamente e seja concluído com sucesso.

De entre todos os recursos em que me apoiei para a realização do meu trabalho, destaco os seguintes:

Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none">- Técnica de Educação- Coordenadora da formação- Responsável da formação- Outros técnicos e responsáveis que exerçam actividades no âmbito da formação profissional- Orientador(a) da Universidade- Acompanhante na Instituição- Agentes da DGERT
Recursos Materiais	<ul style="list-style-type: none">- Bibliografia;- Formulários;- Legislação;- Computadores;- Internet;- Automóvel;- Transportes públicos;- Papel, caneta...
Recursos Financeiros	<ul style="list-style-type: none">- Aquisição de bibliografia;- Deslocações.
Recursos Imateriais	<ul style="list-style-type: none">- Autonomia;- Transparência;- Tempo;- Prestabilidade;- Dedicção.

IV – CONSIDERAÇÕES FINAIS

IX. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No final deste estágio realizado no âmbito do Mestrado em Educação, área de especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos na entidade *MaisPessoa – Centro de Intervenção Psicológica e Desenvolvimento Educacional*, faço um balanço bastante positivo.

Os contributos foram diversos e a variados níveis. Tanto eu como a entidade ganhamos bastante nestes nove meses de estágio durante os quais foi realizado um óptimo trabalho conjunto, que culminaram na conquista de várias etapas previamente estabelecidas. Todo este processo está espelhado no presente relatório.

9.1. Contributos pessoais

Ao nível profissional, adquiri bastantes conhecimentos e desenvolvi muitas competências tanto nas áreas de gestão da formação como de organização, ética, responsabilidade, entre outras.

Mais especificamente, esta investigação trouxe-me novos contributos teóricos nas seguintes áreas:

- Educação e formação;
- Educação ao longo da vida;
- Gestão da formação;
- Acreditação e certificação de entidades formadoras.

Em relação aos contributos a um nível mais prático e técnico, posso enunciar alguns:

- Candidaturas a projectos de financiamento;
- Homologação dos cursos de Formação Pedagógica Inicial de Formadores;
- Coordenação e gestão de acções de formação
- Avaliação e análise de necessidades formativas;
- Realização de planos estratégicos;
- Competências de organização e categorização.

O facto de estar pela primeira vez a colaborar numa entidade que desenvolve trabalhos e disponibiliza serviços na minha área de estudos, fez-me compreender de uma melhor forma o papel de um técnico de educação e a dinâmica de funcionamento de um departamento de formação a dar os seus primeiros passos.

Desde as reuniões internas às externas, os trabalhos de campo e no gabinete até à colaboração administrativa e orientação ética, considero que este estágio foi uma enorme mais-valia tanto a nível profissional como pessoal.

9.2. Contributos para a entidade

Em relação à entidade, ganhou também bastante com a minha colaboração. Apoiei bastante na criação do departamento de formação, ficando responsável pela realização de inúmeras actividades que foram sendo supervisionadas e aprovadas ao longo do tempo, culminando este percurso na acreditação da entidade (posteriormente chamaremos certificação), na realização de algumas acções de formação, o estabelecimento de relações com diversos profissionais desde formadores e parceiros a agentes de entidades certificadoras e avaliadoras.

Infelizmente, devido à conjuntura socioeconómica em que nos encontramos, a entidade vai ficar sem técnico de educação que prossiga com o trabalho que iniciei. É bastante difícil saber que uma entidade tem potencialidade e que vai ter que desenvolver um trabalho muito mais lento e numa proporção mais pequena do que a se desejaria até que existam condições económicas para suportar tamanho investimento.

9.3. Vantagens/ganhos

A maior vantagem graças ao tipo de empresa e de profissionais em que estagiei foi o facto de me terem concedido bastante autonomia para a realização de tarefas e de promoção de novas ideias. Fez-me reflectir acerca da importância de um técnico de educação. Para além disto, foi com enorme satisfação que verifiquei que os profissionais da entidade pretendiam não só apoiar-me no processo de estágio, ao nível de investigação, como também ajudar-me a que eu me formasse como pessoa dentro de uma entidade no mercado de trabalho de hoje em dia.

9.4. Limitações

O facto de vivermos numa época bastante conturbada a nível económico e social faz com que as oportunidades sejam reduzidas. Senti uma enorme dificuldade perante os obstáculos que hoje em dia se colocam à realização de projectos na área da formação profissional. Existem imensas ideias, bastante inovadoras porém, no que toca à disponibilização de recursos, somos obrigados a deixar os projectos na estante, a aguardar melhores condições e oportunidades.

9.5. Conclusão

Assim, para concluir, gostaria de referir que, para além da componente de investigação e trabalho científico realizado, foi construída uma relação de cordialidade muito saudável tanto com a orientadora de estágio como com os agentes superiores e técnicos do *MaisPessoa*, estando ambas as partes (a estagiária e a entidade em questão) disponíveis para qualquer tipo de apoio que seja necessário.

O meu contributo para a entidade foi muito importante, tendo dado apoio em diversos níveis, não só no âmbito da formação mas também do trabalho administrativo, apoio ao funcionamento da entidade. Posso afirmar que a entidade se apoiou bastante em mim para suprir variadas falhas de recursos humanos, rentabilizando os existentes.

Infelizmente, no âmbito da formação, o meu trabalho e todo o esforço e empenho dedicados não vão ter continuidade. Este facto leva-me também a pensar que o trabalho foi um pouco desvalorizado, talvez pelo facto da entidade ter desde sempre como actividade principal a prática psicológica.

Apesar de todos estes aspectos, termino este estágio muito satisfeita e com muitas aprendizagens efectuadas e competências desenvolvidas, Foi extremamente enriquecedor para ambas as partes.

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA

- ALÃO, A. P. (2008). *O Sistema de Acreditação de Entidades Formadoras e as empresas de formação em Portugal. Que realidade. VI Congresso Português de Sociologia*, pp. 1-20.
- ALBARELLO, L., DIGNEFFE, F., HIERNAUX, J-P., MAROY, C., RUQUOY, D., SAINT-GEORGES, P. (1997). *Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- BARDIN, L. (1995). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- BELL, J. (1997). *Como Realizar um Projecto de Investigação*. Lisboa: Gradiva.
- BENBASAT, I., GOLDSTEIN, D.K. and MEAD, M. (1987). *The Case Research Strategy in Studies of Information Systems. MIS Quarterly* (11:3), pp. 369-386. Disponível em <https://aquila2.iseg.utl.pt/aquila/getFile.do?fileId=15302&method=getFile> - O método de investigação Estudo de Caso (Consultado em Junho de 2010).
- BERNARDES, A. (2008). Políticas e práticas de formação em grandes empresas - Situação actual e perspectivas futuras. *Sisifo/Revista de Ciências da Educação*. N.º 6, pp. 57-70.
- BOGDAN, R. & BIKLEN, S. (1994). *Investigação qualitativa em Educação: uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora.
- CANÁRIO, R. (1999). *Educação de Adultos Um Campo e uma Problemática*. Lisboa: EDUCA.
- CANÁRIO, R. (2000). Formação Profissional: Problemas e Perspectivas de Futuro. *Revista Forum* n.º 27, pp. 125-139.
- CARMO, H. & FERREIRA, M. (1998) *Metodologia de Investigação - Guia para Auto-aprendizagem*. Lisboa: Universidade Aberta
- CASTRO-ALMEIDA, Carlos, Le Boterf, Guy, Nóvoa, António, (1993). *Avaliações em Educação: Novas Perspectivas*. In Estrela e Nóvoa, A Avaliação Participativa no decurso dos Projectos: reflexões a partir de uma experiência de terreno (Programa JADE), pp 115 – 137, Porto: Porto Editora.
- CHIZZOTTI, A. (1991). *Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais*. São Paulo:Cortez Editora.
- CHIZZOTTI, A. (2003). A pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais: evolução e desafios. *Revista Portuguesa de Educação*. Vol. 16, N.º2. pp. 221-236.
- DUBÉ, L. & PARÉ, G. (2003). Rigor in Information Systems Positivist Case Research: Current

Practices, Trends, and Recommendations. *MIS Quarterly*, (27:3), pp. 369-386. Disponível em <https://aquila2.iseg.utl.pt/aquila/getFile.do?fileId= 15302&method=getFile> – O método de investigação Estudo de Caso (Consultado em Junho de 2010).

FONTES, C. (1990). Planeamento da Formação. *Formar* n°1.

LESSARD-HÉBERT, M., GOYETTE, G. & BOUTIN, G. (1990). *Investigação Qualitativa: Fundamentos e Práticas*. Lisboa: Instituto Piaget.

LIMA, M. P. de (1995). *Inquérito sociológico. Problemas de metodologia*. Lisboa: Presença.

MEIGNANT, A. (1999). *A Gestão da Formação*. Lisboa: Dom Quixote.

MOREIRA, C. D. (1994). *Planeamento e estratégias da investigação social*. Lisboa: ISCSP.
Disponível em <http://metodologia.blogs.sapo.pt/44267.html> - Metodologia Quantitativa (Consultado em Junho de 2010).

QUIVY, R. & CAMPENHOUDT, L. (1995). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.

STAKE, R. E. (2007). *A Arte da Investigação com Estudos de Caso*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Documentos Electrónicos:

www.maispessoa.pt (Consultado em Junho de 2010)

<http://www.forma-te.com/nacional/-acreditacao-de-entidades-formadoras.html>. (Consultado em Junho de 2010)

www.ipq.pt (Consultado em Outubro de 2010)

acredita.dgert.mtss.gov.pt (Consultado em Outubro/Novembro de 2010)

<http://certifica.dgert.mtss.gov.pt> (Consultado em Novembro de 2010 e Maio/Junho de 2011)

www.iefp.pt (Consultado em Novembro de 2010 e Abril/Maio/Junho de 2011)

www.cnq.pt (Consultado em Dezembro de 2010 e Janeiro de 2011)

Legislação

Portaria n.º 851/2010 de 6 de Setembro

Portaria dos certificados – Decreto Regulamentar n.º 35/2002 de 23 de Abril

Portaria da tipologia 6.1. do POPH – Diário da República, 2ª série – n.º 131 9 de Julho de 2008
– Despacho n.º 18361/2008

ANEXOS

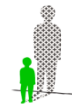
ANEXO I – Categorização da informação recolhida nas entrevistas

TEMAS - CATEGORIAS	ENTREVISTA PARA DISCUTIR DOSSIER DE HOMOLOGAÇÃO FPIF (PRESENCIA E B-LEARNING) – ENTREVISTA NÃO ESTRUTURADA
Documentos necessários para homologação	Uma folha resumo com os dados gerais da entidade (directores, responsáveis de formação, coordenadores pedagógicos, sede da entidade, NIPC, n.º de Acreditação, contactos, entre outros dados relevantes) e dossier de homologação com os seguintes anexos: Cópia da Acreditação da entidade; Cópia do Pacto social da entidade; Cópia do NIPC da entidade.
B-learning	Deve adequar-se de acordo com a formação presencial. Deve existir uma plataforma onde deve estar tudo inserido para aprovação desde testes, manuais, etc. Devem existir tempos de auto-estudo, sessões assíncronas e síncronas. Para sessões online, o máximo de duração são 60 minutos. Deve existir um prazo limite estipulado para a resposta a dúvidas colocadas virtualmente, assim como um prazo para divulgação de resultados online.
Simulação pedagógica inicial	10 minutos de simulação por formando+10 minutos para o visionamento+10 minutos para o feedback do formador. Ou seja, 30 minutos por formando. 9 horas para este módulo seria o ideal.
Simulação pedagógica final	20 minutos de simulação por formando+20 minutos para o visionamento+20 minutos para o feedback do formador. Ou seja, 60 minutos por formando. 15 horas para este módulo seria o ideal.
Testes	Realizam-se sempre no final de cada módulo. Devem existir sempre duas versões do instrumento para o mesmo momento de avaliação. Os testes devem dividir-se por grupos de questões aos quais se atribui a verificação de objectivos específicos. Em todo o teste devem estar contemplados os objectivos definidos para o módulo em questão. As questões devem ser claras, de resposta sucinta ou longa. Nos testes efectuados à distância, deve existir um alerta no final de cada grupo de questões a referir que não pode voltar atrás depois de submeter as respostas que deu.
Conselhos básicos para uma formação de sucesso	Bom-senso é essencial; ter sempre em consideração o ponto de vista do outro; sensibilidade.
Objectivos gerais e objectivos específicos da FPIF	Retirar do manual de certificação – guia do utilizador que o agente vai fornecer.
Certificação	Obrigatória 95% de presença. Na formação em regime b-learning as actividades síncronas são obrigatórias
Medidas de remediação	Estas medidas devem ser aplicadas antes do final da acção de formação. Se tal não for possível, a entidade deve comunicar ao IEFP o prolongamento da acção. Na primeira medida, quando um formando faltar a uma actividade ou teste, a entidade pode disponibilizar uma segunda versão da actividade ou teste noutro momento. Na segunda medida, quando não há aproveitamento a entidade pode propor a frequência de pequena sessão de reforço seguida de segunda versão do teste (os custos com estas horas extras ficam a cargo do formando em questão).
Observação do comportamento do formando	No final de cada módulo deve ser preenchida uma folha de avaliação do comportamento do formando fornecida pelo IEFP, posicionando cada formando em diferentes critérios no nível adequado ou não adequado. Caso existe um não adequado, o formador tem que enviar à entidade um relatório a justificar a avaliação negativa no prazo de 24 horas. Face a esta situação, a entidade reserva-se no direito de tomar as medidas adequadas/convenientes
Processo de selecção	Este processo deve ser realizado em duas fases: avaliação curricular e entrevista (para cada um dos métodos devem ser criados critérios). O processo inicia-se quando existir um grupo de, no mínimo, 10 formandos. Caso não sejam todos seleccionados, comunicar que se está a aguardar mais inscrições.

População-alvo	A população que frequentar a formação deve ter no mínimo o 12º ano e deve privilegiar-se a experiência profissional relevante. Conhecimentos de informática na óptica do utilizador para a FPIF em regime b-learning.
Requisitos específicos para a FPIF	Sala com 2,5 metros quadrados de área útil por formando, mesas e cadeiras, espaço para circulação, condições adequadas de iluminação e ventilação, formadores nas áreas da psicologia, pedagogia e ciências da educação (para os formadores é obrigatória a apresentação de currículo vitae, CAP e comprovativos de experiência profissional).
Avaliação	A avaliação tem 3 momentos: inicial, contínua e final. Os resultados da avaliação inicial não influenciam a qualificação final nem a certificação; A avaliação contínua deve ser rica em questões de aplicação prática; a avaliação final depende de um aproveitamento igual ou superior a 50% na avaliação do plano de sessão, ficha de avaliação da simulação pedagógica final e instrumentos de avaliação da sessão de simulação pedagógica final. O processo de avaliação está descrito de forma mais exaustiva no manual de certificação – guia do utilizador, a fornecer pelo agente do IEFP.

ENTREVISTAS PARA SELECÇÃO DE FORMADORES PARA A FORMAÇÃO DE LINGUA GESTUAL PORTUGUESA – ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA		
Temas das questões colocadas	Formador 1 - falante	Formador 2 – falante com alguma dificuldades de audição e dicção
Disponibilidade horária	Disponibilidade ao sábado.	Disponibilidade à semana ao final do dia e à noite e ao sábado.
Honorários	23,50 euros por hora	15 a 20 euros por hora
Conteúdos programáticos	Abecedário, números, estações do ano, meses do ano, dias da semana, tema à escolha dos formandos, alimentos	Abecedário, números, estações do ano, meses do ano, dias da semana
Dimensão das turmas	Máximo 15 formandos	Máximo 12 formandos
Duração do primeiro nível	30 horas	60 horas

**ANEXO II – Inquérito aplicado no final da
acção de formação de “Práticas
Educativas parentais” para avaliação da
reacção/satisfação dos formandos**



Avaliação da Acção pelo Formando

Práticas Educativas Parentais

No final desta acção de formação, é importante conhecer a sua opinião sobre a forma como esta decorreu em termos de prestação do formador, conteúdos e funcionamento no sentido de contribuir para o aperfeiçoamento de acções futuras.

(Este questionário é confidencial, não escreva o seu nome nem outra referência pessoal)

De acordo com a sua opinião e apoiando-se na seguinte escala, responda assinalando com uma **cruz** no quadrado respectivo:

- 1- Discordo Totalmente
- 2- Discordo
- 3- Concordo
- 4- Concordo Bastante
- 5- Concordo Totalmente
- 6- Sem Opinião

I – De acordo com a sua opinião, classifique os **OBJECTIVOS** da acção de formação:

		1	2	3	4	5	6	Registe aqui as suas sugestões de melhoria
1.1	No início da acção de formação, os objectivos foram claramente definidos.							
1.2	Os objectivos revelaram-se adequados							
1.3	No final da acção de formação, os objectivos propostos foram atingidos.							

II – Classifique o **DESEMPENHO DO FORMADOR**:

		1	2	3	4	5	6	Registe aqui as suas sugestões de melhoria
2.1	Utilizou uma linguagem clara.							
2.2	Tinha bons conhecimentos técnicos.							
2.3	Transmitiu bem os seus conhecimentos técnicos.							

2.4	Desenvolveu metodologias pedagógicas adequadas ao público-alvo da acção.							
2.5	Forneceu informação adicional, clarificando e explicando.							
2.6	Forneceu comentários ao desempenho dos formandos.							
2.7	O formador incentivou a participação dos formandos.							
2.8	Relacionou-se de forma adequada com o grupo de formandos.							
2.9	Mostrou-se receptivo a novas e diferentes ideias/opiniões.							
2.10	Conseguiu encorajar e motivar os formandos.							

V – Dê-nos a sua opinião em relação aos CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

		1	2	3	4	5	6	Registe aqui as suas sugestões de melhoria
5.1	Despertaram interesse.							
5.2	Eram adequados.							
5.3	Estavam bem organizados.							
5.4	Tinham aplicabilidade na prática profissional.							
5.5	Eram completos.							

VI – Segundo a sua opinião, como classifica as ESTRATÉGIAS PEDAGÓGICAS utilizadas:

		1	2	3	4	5	6	Registe aqui as suas sugestões de melhoria
6.1	Foram adequadas ao grupo de formandos							
6.2	Facilitaram a minha aprendizagem.							
6.3	Tornaram as sessões de formação mais dinâmicas e motivadoras.							

VII – Em relação ao PROCESSO DE AVALIAÇÃO, revele-nos a sua opinião:

		1	2	3	4	5	6	Registe aqui as suas sugestões de melhoria
7.1	A metodologia de avaliação foi adequada.							
7.2	A avaliação foi realizada em tempo oportuno.							
7.3	O grau de dificuldade foi adequado.							
7.4	A avaliação foi adequada aos objectivos propostos.							
7.5	As questões foram adequadas aos conteúdos programáticos leccionados.							

VIII – Classifique os SUPORTES DE APOIO À FORMAÇÃO:

		1	2	3	4	5	6	Registe aqui as suas sugestões de melhoria
8.1	Estavam em bom estado.							
8.2	Foram os suficientes.							
8.3	Estavam adequados às actividades que foram feitas.							

IX – Classifique DOCUMENTAÇÃO DE APOIO disponibilizada:

		1	2	3	4	5	6	Registe aqui as suas sugestões de melhoria
9.1	Foram fornecidos materiais de apoio suficientes.							
9.2	Os materiais como os manuais tinham qualidade e rigor científico.							
9.3	Os manuais estavam bem apresentados e organizados.							
9.4	Os materiais utilizados nas actividades práticas facilitaram a minha aprendizagem.							

X – Classifique o APOIO LOGÍSTICO prestado:

		1	2	3	4	5	6	Registe aqui as suas sugestões de melhoria
10.1	Foi-nos dada toda a informação relativa à parte administrativa da acção de formação (inscrições, datas, horários, ...).							
10.2	Existiu sempre algum profissional para me orientar em questões logísticas.							
10.3	Questões logísticas que decorreram durante a formação (por exemplo ajustamento de material) foram rapidamente ultrapassadas.							

XI – Classifique a ORGANIZAÇÃO GERAL DA ACÇÃO:

		1	2	3	4	5	6	Registe aqui as suas sugestões de melhoria
11.1	A duração da acção de formação foi suficiente.							
11.2	O horário da acção de formação foi adequado.							
11.4	O tempo atribuído aos temas foi adequado.							

XII – Em relação aos ESPAÇOS E INSTALAÇÕES utilizados para a acção de formação:

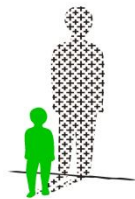
		1	2	3	4	5	6	Registe aqui as suas sugestões de melhoria
12.1	As instalações estavam limpas e arrumadas.							
12.2	As instalações facilitaram a minha deslocação.							
12.3	Eu gostei das instalações e elas eram confortáveis.							
12.4	As instalações estavam protegidas contra incêndios.							

AVALIAÇÃO GLOBAL:

		1	2	3	4	5	6	Registre aqui as suas sugestões de melhoria
13.1	Os temas foram apresentados de forma coerente e estruturada.							
13.2	O conteúdo da formação foi bem doseado entre teoria e prática.							
13.3	Adquiri muitos conhecimentos.							
13.4	Desenvolvi muitas competências.							
13.5	O formador teve um bom desempenho.							

O grupo de Avaliação agradece a sua participação!

**ANEXO III – Inquérito de interesses de
formação aplicado a educadoras de infância
no âmbito do levantamento de necessidades
para a acreditação da entidade**



**MAISPESSOA – PSICOLOGIA E DESENVOLVIMENTO
EDUCACIONAL, LDª**

INQUÉRITO DE INTERESSES DE FORMAÇÃO

Este inquérito tem como objectivo principal o levantamento de necessidades de formação. Enquanto Candidata a Entidade Formadora, a empresa “MaisPessoa” pretende dar resposta às actuais exigências que se colocam às educadoras e auxiliares dos Jardins-de-Infância. Por estes motivos, solicitamos que preencha este inquérito ajudando-nos a compreender melhor quais as necessidades formativas dos profissionais de Jardim-de-Infância do concelho de Valença e concelhos vizinhos, de modo a desenvolvermos acções de formação adequadas à vossa realidade. Informamos que todos os dados recolhidos são totalmente **confidenciais**.

a) Dados de identificação:

Nome: _____ Idade: _____

Concelho: _____

b) Situação face ao emprego

Empregado a tempo inteiro

Empregado a tempo parcial

Outro:

Qual: _____

c) Escolaridade:

6.º ano

9.º ano

11.º ano

12.º ano

Formação superior

Qual? _____

Outro: _____

Qual? _____

Já alguma vez frequentou algum curso de formação pessoal e / ou profissional

Sim Não

Se sim, por favor especifique o curso e a sua duração

Dos temas sugeridos abaixo e de acordo com aquilo que avalia como sendo uma necessidade em termos de formação contínua, assinale aqueles que melhor se adequam à sua situação:

- Competências de atendimento/comunicação.
- Pré-requisitos para as aprendizagens escolares.
- Atraso de linguagem e problemas fono-articulatórios na infância.
- Jogos infantis de promoção da comunicação e socialização.
- Psicomotricidade: domínio do corpo em movimento, manipulação e lançamentos.
- O desenvolvimento da criança.
- A importância das auxiliares de acção educativa para o desenvolvimento das crianças.
- CIF – Classificação Internacional de Funcionalidade
- Modelos e técnicas pedagógicas em creche e jardim-de-infância.
- Outro. Qual? _____

Estaria interessada em frequentar um curso de formação como estes?

SIM NÃO

Por favor complete os seus dados para que possamos dar-lhe mais informações sobre este curso.

Telefone ou Telemóvel: _____

Morada: _____

Obrigada pela sua colaboração

ANEXO IV – Autorização da entidade de estágio para referência à sua identidade



Autorização

Eu, Maria Emília Moreira Amorim, com o número de identificação 3996506, na qualidade de sócia da entidade MaisPessoa – Centro de Intervenção Psicológica e Desenvolvimento Educacional, Lda., autorizo a referência à identidade da empresa supracitada no relatório de estágio de Ana Filipa Novo Oliveira, inserido no Mestrado em Educação – área de especialização em Formação, Trabalho e Recursos Humanos.

Por ser verdade assino e carimbo.

Com os melhores cumprimentos,

Viana do Castelo, 24 de Outubro de 2011

Maria Emília Moreira Amorim

(Maria Emília Moreira Amorim)

**MAIS
Pessoa**
centro de intervenção psicológica
e desenvolvimento educacional, lda
Rua Verde, 1-1.º 4950-748 Valença
Tlf 251 625 601
Email maispessoa@iol.pt
Praça 1.º de Maio, 107 – Salas J/K
4900-334 Viana do Castelo
Tlf 258 634 408