



MANUAL DA QUALIDADE DA ATIVIDADE FORMATIVA




	MANUAL DA QUALIDADE DA ACTIVIDADE FORMATIVA	Edição:1
		Revisão:2
		Data:08/12/2017

Elaborado por:	Aprovado por:	Edição: 1
Coordenação Formação e Responsáveis da Formação a Distância e Qualidade	Gestor da Formação	Revisão: 2
		Data:08/12/2017


	MANUAL DA QUALIDADE DA ACTIVIDADE FORMATIVA	Edição:1
		Revisão:2
		Data:08/12/2017

Índice

Índice	3
1 Introdução	5
1.1 Organização do Manual da Qualidade da Atividade Formativa	5
1.2 Promulgação do Manual.....	5
2 Enquadramento, revisão do MQAF e caracterização da CONPLAN.....	7
2.1 Enquadramento do Manual	7
2.2 Revisão do Manual	8
2.3 Caracterização da CONPLAN.....	8
Identificação	8
Resumo Histórico.....	8
Organigrama	10
Missão e Visão.....	11
Política e Estratégia para a Atividade Formativa.....	11
Descrição Genérica da Atividade Formativa e dos Recursos Materiais e Humanos	12
Política de Qualidade da CONPLAN	15
3 Identificação dos Processos da Atividade Formativa	16
3.1 Introdução.....	16
3.2 Esquema dos Processos da Atividade	17
4 Caracterização dos Processos da Atividade Formativa	18
4.1 Planeamento da Formação (P).....	18
4.2 Organização da Formação (O).....	19
Sub-etapa O.1 – Desenvolvimento de conteúdos	19
Subetapa O.2 – Desenvolvimento de instrumentos de avaliação	21

	MANUAL DA QUALIDADE DA ACTIVIDADE FORMATIVA	Edição:1
		Revisão:2
		Data:08/12/2017

Subetapa O.3 – Seleção de métodos, de meios e de materiais.....	22
Subetapa O.4 – Cronograma de Realização.....	23
Subetapa O.5 – Seleção de formadores	24
Subetapa O.6 – Seleção de formandos	25
Subetapa O.7 – Ajustamentos em função dos recursos	25
4.3 Execução da Formação (E).....	26
Subetapa E1 – Avaliação de diagnóstico	26
Subetapa E2 – Execução das unidades de formação	26
4.4 Avaliação da Formação (A).....	28
Subetapa A1 – Avaliação formativa	28
Subetapa A2 – Avaliação sumativa	28
4.5 Certificação da Formação (C)	29
Certificação da frequência da formação	29
Certificação da formação	29
4.6 Avaliação Global da Formação (AG)	30
5 APRESENTAÇÃO DOS MODELOS DOS DOCUMENTOS, INSTRUMENTOS E REGISTOS DA ATIVIDADE FORMATIVA.....	30
5.1 Organização (O).....	30
5.2 Execução (E)	31
5.3 Avaliação (A)	31
5.4 Certificação (C)	31
5.5 Avaliação Global da Formação (AG)	31
6 Edições/Revisões do MQAF	32

	MANUAL DA QUALIDADE DA ACTIVIDADE FORMATIVA	Edição:1
		Revisão:2
		Data:08/12/2017

1 Introdução

1.1 Organização do Manual da Qualidade da Atividade Formativa

O Manual da Qualidade da Atividade Formativa adiante designado por MQAF ou por Manual, está organizado de acordo com o Índice (no início do Manual) e respeita na sua estrutura as áreas e os elementos constantes do guião orientador da DGERT.

Para além desta secção incluirá as seguintes:

- Enquadramento do Manual e caracterização da Conplan.

Nesta secção será enquadrado o Manual, seus objetivos e quando deve ser revisto e atualizado.

Será também efetuada a caracterização da CONPLAN (atividade, serviços, objetivos, missão e política e estratégia para a atividade formativa) e da atividade formativa (áreas de formação, modalidades, destinatários, recursos humanos e materiais)

- Identificação dos processos da atividade formativa

Nesta secção apresenta-se um esquema com os vários processos da atividade formativa da CONPLAN, referindo as 5 etapas do processo global de formação e suas subetapas ou processos parciais.

- Caracterização dos processos da atividade formativa


Os processos referidos na secção anterior são aqui caracterizados, incluindo quem são os responsáveis, as atividades desses processos, as metodologias e critérios utilizados e os documentos associados.

- Apresentação dos modelos dos documentos e instrumentos de cada processo

Os modelos dos documentos e a informação de acesso a documentos integrados na Plataforma de Formação a Distância **Stidiu** apresentam-se nesta secção.

1.2 Promulgação do Manual

O MQAF está acessível a todos os responsáveis e colaboradores do Departamento de Formação da CONPLAN na sua intranet e a clientes e ao público em geral no site da CONPLAN, www.conplan.pt.

	MANUAL DA QUALIDADE DA ACTIVIDADE FORMATIVA	Edição:1
		Revisão:2
		Data:08/12/2017


Sempre que houver alterações no Manual este será atualizado nos locais disponíveis e todos os colaboradores serão informados via email das mesmas.

A Gerência através do Gestor da Formação fica incumbida de coordenar e supervisionar o Manual com o apoio da Coordenação e do Departamento da Qualidade.

É permitido a sua impressão em papel ficando à responsabilidade de cada um ter uma cópia atualizada.

Lisboa, 02/02/2016

A Gerência

	MANUAL DA QUALIDADE DA ACTIVIDADE FORMATIVA	Edição:1
		Revisão:2
		Data:08/12/2017

2 Enquadramento, revisão do MQAF e caracterização da CONPLAN

2.1 Enquadramento do Manual


O Manual da Qualidade da Atividade Formativa é o documento orientador dos processos administrativos/organizativos, pedagógicos, dos recursos humanos e da qualidade e serviço ao cliente, no âmbito da formação desenvolvida pela CONPLAN.

Procura-se, por um lado, assegurar um funcionamento transparente e organizado da formação, estabelecendo com clareza, responsabilidades e normas de controlo interno, que lhe permita cumprir com qualidade e eficiência a sua missão de entidade formadora. Por outro lado, pôr à disposição daqueles que trabalham na CONPLAN um quadro de referência e de orientação claro que lhes permita desenvolver a sua atividade com segurança, qualidade e profissionalismo. São ainda definidos procedimentos para uma política de qualidade no serviço ao cliente com índices e evidências de satisfação em todas as ações de formação.

Em suma os principais objetivos deste Manual são:

- Caracterizar a Atividade Formativa (incluindo a estratégia e visão da entidade para a formação, as áreas, as modalidades de formação, destinatários, recursos humanos, suas funções e recursos materiais).
- Definir os principais procedimentos da formação:
- Quais as tarefas a executar;
- Quem as realiza, coordena e avalia;
- Quais os meios técnicos e pedagógicos a afetar;
- Quais os processos de realização, coordenação, avaliação e respetivos momentos;
- Quais as responsabilidades dos diferentes quadros envolvidos.
- Identificar os documentos que deverão ser elaborados durante as diversas fases do processo global de formação, em que momento, por quem, assim como o respetivo circuito;
- Definir os principais procedimentos de aferição da qualidade do serviço prestado ao cliente, nomeadamente documentação que demonstre o índice de satisfação.
-

A elaboração deste Manual assenta, essencialmente, na longa experiência formativa dos diversos quadros técnicos, internos e externos, que incorporam esta nova frente de trabalho da CONPLAN, experiência essa resultante de múltiplas e variadas intervenções pedagógicas e técnicas, quer a nível nacional quer internacional.

	MANUAL DA QUALIDADE DA ACTIVIDADE FORMATIVA	Edição:1
		Revisão:2
		Data:08/12/2017

Pretende-se, com este manual, uma melhoria contínua da definição, organização e realização das ações de formação, de acordo com o compromisso assumido para a qualidade dos serviços de formação e obtenção de melhores resultados.

Na elaboração deste Manual teve-se sempre como base a organização da empresa constante do Manual de Qualidade da CONPLAN, segundo a Norma ISO 9001: 2001/2008, aprovado pela Gerência.

2.2 Revisão do Manual

O Manual será revisto e melhorado sempre que se revele necessário. A atualização do Manual é da responsabilidade do gestor, mediante proposta da coordenação e do departamento da qualidade, por necessidades de alteração do Manual da Qualidade ou por uniformização de procedimentos, e a validação é efetuada pelo gestor da formação (da gerência da empresa)

2.3 Caracterização da CONPLAN

Identificação

Conplan, Consultores de Planeamento, Lda

Sede: Av. Praia da Vitória, 75-2ºDto


1050-183 LISBOA

NIF:501595953

Constituição da empresa:1985

Resumo Histórico

A CONPLAN - Consultores do Planeamento, Lda, é uma empresa portuguesa, constituída em 1985, com sede em Lisboa, que tem por objeto a prestação de serviços de consultoria técnica.

	MANUAL DA QUALIDADE DA ACTIVIDADE FORMATIVA	Edição:1
		Revisão:2
		Data:08/12/2017

A CONPLAN, nos primeiros dez anos de atividade, adquiriu uma longa experiência em campos de atividade como a organização e gestão de empresas, elaboração de estudos de viabilidade técnica económica e financeira, análise de projetos de investimento, estudos de marketing e formação profissional, especialmente nos seguintes sectores: indústria extrativa, indústria cerâmica, metalomecânica e agroindústrias.

A partir de 1994, introduziu, no âmbito da formação profissional, as novas tecnologias, tendo produzido diversos produtos multimédia para esse fim.

Em 1997 expandiu a intervenção aos sistemas de informação, tendo, nomeadamente, realizado o estudo e implementação do Sistema Multimédia de Exames de Condução, para a Direcção Geral de Viação (atual IMTT, Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres), estando esta área certificada no âmbito da Norma ISO 9000:2015.

Atualmente a sua atividade estende-se também à implementação de sites dinâmicos com alguma complexidade e aos sistemas de informação direccionados à Formação a Distância.

Neste sentido, a CONPLAN criou um departamento específico para esta área de atividade, na Formação.

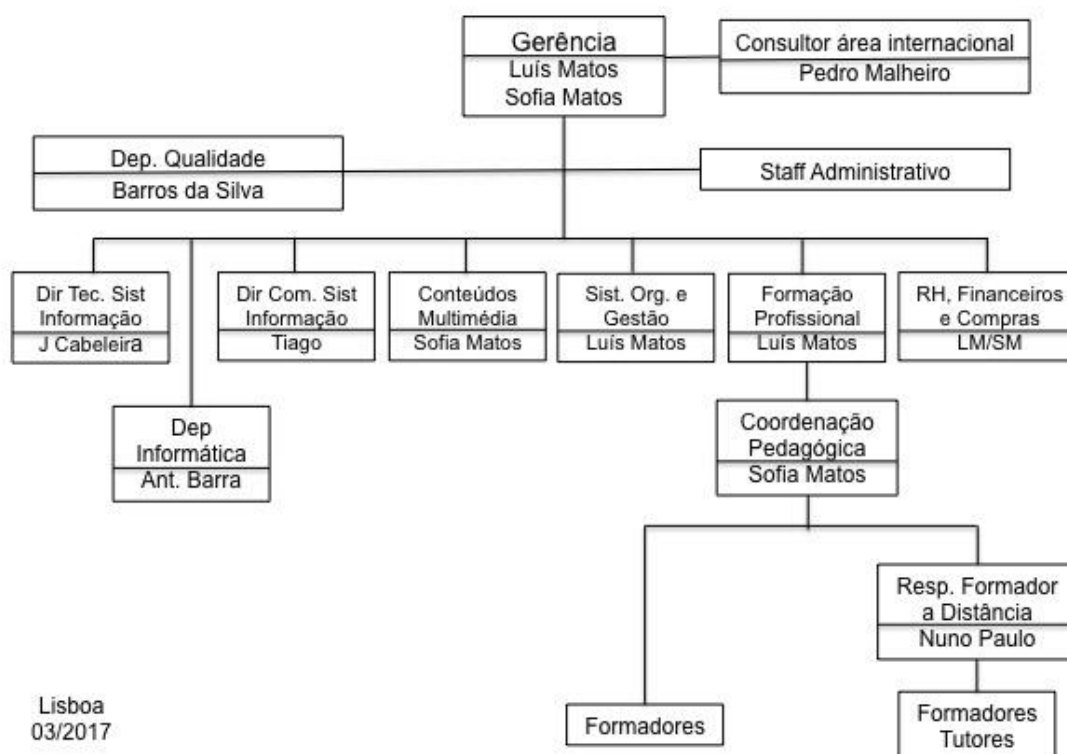
A CONPLAN é associada da Confederação Portuguesa das Micro, Pequenas e Médias Empresas (CPPME).

Organigrama


De seguida apresentam-se o Organograma Geral da Empresa e do Departamento da Formação:

Organograma Geral da Empresa e do Departamento de Formação

Organigrama da Conplan, Lda



Lisboa
03/2017

	MANUAL DA QUALIDADE DA ACTIVIDADE FORMATIVA	Edição:1
		Revisão:2
		Data:08/12/2017

Missão e Visão

Na atualidade, a atividade da CONPLAN centra-se essencialmente na consultoria em Sistemas de Informação e na Formação.


A consultoria prestada pela empresa pode caracterizar-se sinteticamente pela procura de soluções inovadoras e flexíveis adaptadas às necessidades e requisitos do cliente. A qualidade nos serviços prestados e a correspondente satisfação do cliente constituem o ponto central dos serviços prestados pela Conplan.

As equipas de projeto têm uma estrutura e dimensão adaptadas à dimensão dos respetivos projetos e funcionam normalmente em regime de *task force*. Estas têm, entre os seus objetivos gerais, integrar, sempre que possível, as suas intervenções com as dos técnicos dos clientes, procurando, por um lado, aproveitar o melhor conhecimento que estes têm da sua própria organização e por outro facilitar a transferência dos conhecimentos objeto da consultoria.

Política e Estratégia para a Atividade Formativa

Com a criação do Departamento de Formação, a CONPLAN está a dar uma resposta organizativa que já se impunha há alguns anos, no âmbito das atividades de consultoria técnica em geral e de criação e desenvolvimento de sistemas informáticos e de ferramentas de informação e de comunicação. Em particular estas têm vindo a ser executadas com o recurso sistemático a métodos e técnicas pedagógicas que, na realidade, são parte integrante de sistemas e modelos de formação aplicados a públicos com que se tem interagido na prossecução dos projetos que, ao longo dos últimos 25 anos, têm sido concretizados.

A CONPLAN considera que a Formação é uma atividade nobre e fundamental para o desenvolvimento de qualquer sociedade. É a base para o conhecimento, o saber fazer e para a melhoria de desempenho e eficiência. Numa sociedade globalizada, onde os recursos devem ser cada vez mais otimizados, a formação a distância apresenta-se como uma solução que beneficia todos os intervenientes e em que

	MANUAL DA QUALIDADE DA ACTIVIDADE FORMATIVA	Edição:1
		Revisão:2
		Data:08/12/2017

o progresso das TIC, (Tecnologias da Informação e Comunicação), está ao serviço da pedagogia na formação. Por isso, e apesar de realizar formação presencial, a principal aposta da CONPLAN é na formação em regime e-learning e b-learning.

Neste âmbito a CONPLAN criou e tem vindo a otimizar uma plataforma tecnológica que suporta a realização, de forma total, de cursos em e-learning, de forma parcial, em b-learning e que pode apoiar a formação presencial. A STUDIUI, nome pela qual a plataforma foi registada, foi criada e desenvolvida pela CONPLAN e constitui uma ferramenta de formação que consegue ser, simultaneamente, sofisticada quanto à sua capacidade, versatilidade e recursos que pode incorporar, sendo também de fácil acesso e de utilização quase intuitiva, mesmo para públicos pouco experientes ou habilitados nas TIC's.

A política e a estratégia formativa anualmente definidas para o departamento de formação ficam consignadas no Plano de Atividades Anual e é da responsabilidade do Gestor da Formação.

Descrição Genérica da Atividade Formativa e dos Recursos Materiais e Humanos

A CONPLAN desenvolve a formação utilizando as TIC's com uma forte componente pedagógica. Esta é uma área natural na atividade desenvolvida pela CONPLAN. A motivação e o dinamismo da formação a distância dependem muito da apresentação e das metodologias e técnicas utilizadas nos cursos. A CONPLAN inicialmente certificou-se em 3 áreas, depois ampliou para mais uma área e mais recentemente solicitou a certificação em mais 8 áreas.

Atualmente, na formação profissional a CONPLAN está certificada pela DGERT em 12 áreas:


090 – Desenvolvimento pessoal

146 – Formação de Formadores de áreas tecnológicas

213 – Audiovisuais e produção dos media

313 – Ciência política e cidadania

344 – Contabilidade e fiscalidade

	MANUAL DA QUALIDADE DA ACTIVIDADE FORMATIVA	Edição:1
		Revisão:2
		Data:08/12/2017

345 – Gestão e administração

380 – Direito

481 – Ciências Informáticas

482 – Informática na ótica do utilizador

760 – Serviços Sociais

840 – Serviços de Transporte

862 – Segurança e Higiene no Trabalho.

A formação como referido anteriormente é organizada nos três formatos, apesar de ser maior o enfoque nos formatos das seguintes alíneas b) e c):


- a) Presencial;
- b) B-learning;
- c) E-learning.

A formação em b-learning e e-learning será efetuada com recurso à Plataforma **Stудиu** e as sessões presenciais serão realizadas em salas contratadas para o efeito ou nas instalações dos clientes. Esta solução permite maior flexibilidade no local de realização da formação e tem óbvias vantagens, em termos de custos.

As inscrições e todo o processo administrativo/organizativo, bem como o dossier pedagógico de cada ação, estão organizados em dossiers e/ou em pastas em formato digital, devidamente identificadas. Quando a formação é em e-learning a Plataforma **Stудиu** será o repositório de grande parte da informação.

A CONPLAN dispõe de um escritório, espaço organizativo e de trabalho, onde pode atender clientes, dar formações (com 1 sala para formação de grupos até 6 pessoas), com 200 m² de área total, com 6 salas, 3 wc, 1 cozinha e que incluem uma receção e sala de reuniões. Nestas instalações trabalha em permanência uma funcionária nos serviços administrativos e o gestor da formação e o coordenador da formação.

Genericamente as funções associadas à atividade formativa são as seguintes:

	MANUAL DA QUALIDADE DA ACTIVIDADE FORMATIVA	Edição:1
		Revisão:2
		Data:08/12/2017

A. Gestor da Formação. Dirige a atividade formativa, aprova o plano de atividades, o plano de ações de formação, dirige o sector financeiro, aprova o manual da qualidade da atividade formação , incluindo a estratégia para a formação. Identifica oportunidades comerciais no âmbito do sector formativo. É o responsável pela melhoria da qualidade na atividade formativa.


B. Coordenador Pedagógico. Define os métodos e técnicas a utilizar na formação, seleciona os recursos humanos, define a documentação geral e os procedimentos a adotar durante a formação. Aprova os conteúdos para as ações de formação. Acompanha e avalia as ações de formação.

C. Responsável da Formação a Distância. Responsável pela formação a distância. Seleciona os recursos humanos que acompanham a formação. Coordena e aprova as metodologias, os programas e conteúdos para as ações de formação e acompanha e avalia as ações de formação a distância.

D. Responsável da Qualidade. Acompanha a realização dos requisitos e procedimentos definidos por uma política da qualidade e promove a atualização do Manual da Qualidade da Atividade Formativa.

E. Técnico Administrativo. Trata, organiza e arquivar a documentação das ações de formação (em formato papel e digital)

Com a criação do Departamento de Formação manter-se-ão os procedimentos já estabelecidos para as outras áreas de intervenção comercial, nomeadamente a divulgação da formação através de parcerias com entidades associativas ou utilizando o canal internet para o público em geral, e são definidos um conjunto de procedimentos decorrentes da Atividade Formativa e que constarão deste manual.


	MANUAL DA QUALIDADE DA ACTIVIDADE FORMATIVA	Edição:1
		Revisão:2
		Data:08/12/2017

Política de Qualidade da CONPLAN

Na **Conplan, Consultores de Planeamento, Lda**, a Qualidade é entendida como parte integrante e nuclear do seu sistema de gestão e consubstancia-se nas seguintes orientações:

- **Satisfação dos clientes** – A estrutura organizacional, a sua cultura e valores, o seu sistema de gestão e a competência dos seus colaboradores visam assegurar a máxima eficácia dos seus produtos e serviços indo ao encontro das necessidades e expectativas dos seus clientes;
- **Valorização dos Recursos Humanos** – A Conplan promove a formação e a valorização dos seus colaboradores, incentiva-os à inovação e ao empenhamento e realização pessoais;
- **Cumprimento integral de todo o normativo** legal que enquadra a atividade da Conplan. Complementarmente, procura, na sua atividade, dar cumprimento às recomendações da APPC – Associação Portuguesa de Projetistas e Consultores – aos seus associados;
- **Qualidade e Melhoria Contínua** – Os seus colaboradores são ativamente sensibilizados para a importância que o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) assume na atividade e sucesso da empresa e especialmente para as responsabilidades de todos na melhoria e evolução dos sistemas e infraestruturas internas.
- **CAE** – A Conplan presta serviços às áreas da Engenharia, da Economia, da Arquitetura, dos Recursos Humanos, Novas Tecnologias, Comunicação, Formação Profissional e Produção Agrícola e Alimentar, todas enquadradas pelos CAE 70220 (principal), 62090, 85591 e 10712 (secundários).

A Gerência assume o compromisso da divulgação da Política da Qualidade da Conplan aos seus colaboradores e às partes interessadas com a sua colocação no *site* da empresa.

	MANUAL DA QUALIDADE DA ACTIVIDADE FORMATIVA	Edição:1
		Revisão:2
		Data:08/12/2017

3 Identificação dos Processos da Atividade Formativa

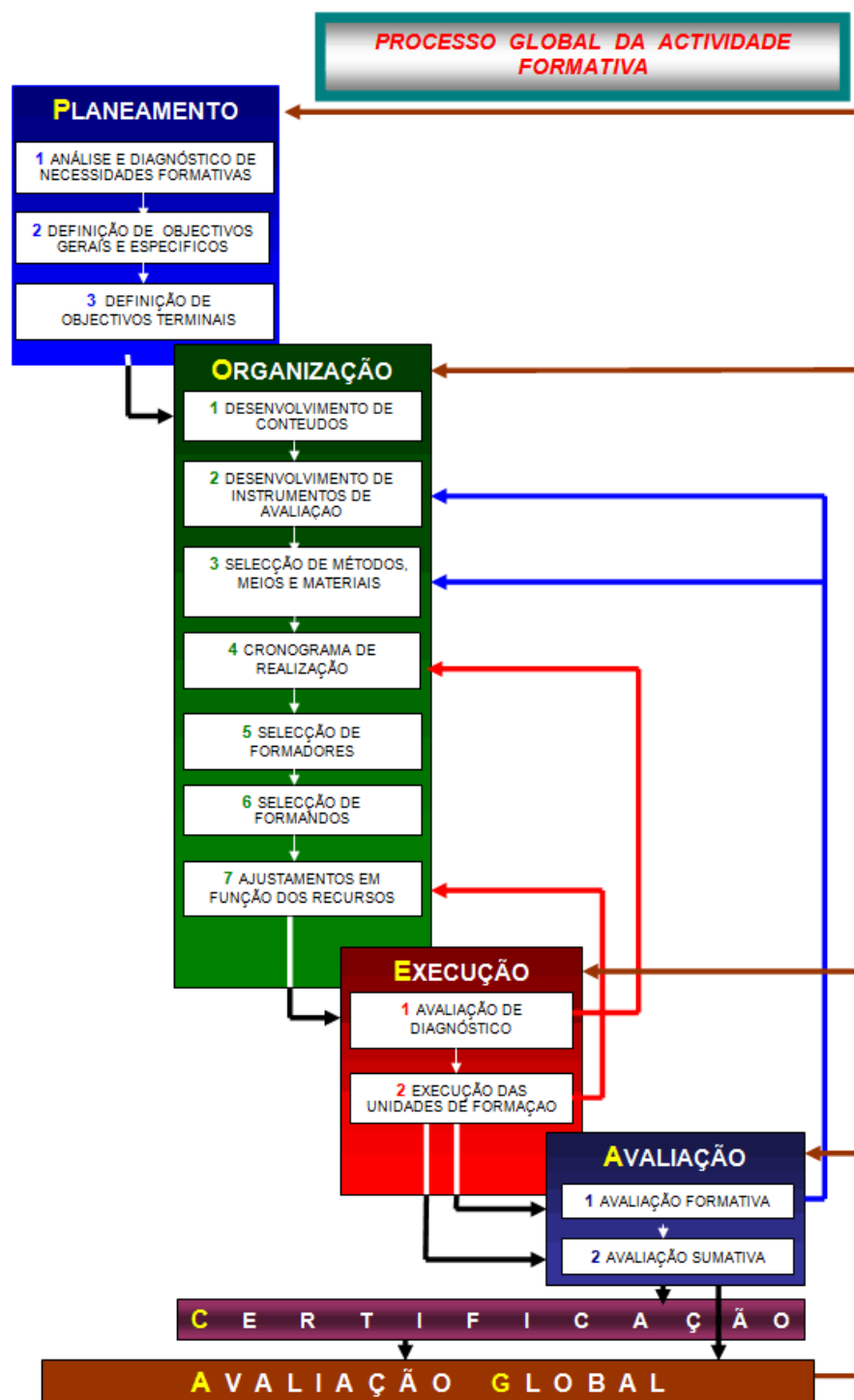
3.1 Introdução


Na formação que se pretende realizar, a qualidade surge como um fator chave do sucesso da CONPLAN nesta sua nova vertente de trabalho. Num contexto sócio-cultural de quase generalizado facilitismo face aos níveis de obtenção dos objetivos da aprendizagem, a CONPLAN está determinada em marcar significativas diferenças relativamente ao quadro mais frequente da formação profissional no nosso país.

A transposição para a CONPLAN de muitas e diversificadas experiências da equipa envolvida no âmbito da formação, nomeadamente na formação a distância, será determinante para o percurso formativo que se pretende iniciar e que assentará essencialmente em 3 pilares: rigor técnico-científico, exigência pedagógica e motivação dos agentes envolvidos (formandos, formadores, técnicos de formação, técnicos das TIC's, coordenadores e gestor da formação).

No esquema que se apresenta na página seguinte estão referidas as 5 etapas do PROCESSO GLOBAL DA FORMAÇÃO, as quais comportam processos parciais, SUB-ETAPAS, que se individualizam para melhor serem caracterizadas em termos da estratégia da qualidade que a CONPLAN pretende seguir.

3.2 Esquema dos Processos da Atividade



	MANUAL DA QUALIDADE DA ACTIVIDADE FORMATIVA	Edição:1
		Revisão:2
		Data:08/12/2017

4 Caracterização dos Processos da Atividade Formativa

4.1 Planeamento da Formação (P)

A montante desta etapa está o planeamento estratégico da CONPLAN enquanto empresa prestadora de serviços na área das TIC's. A escolha das áreas de intervenção comercial ligadas à formação é da responsabilidade do gestor da formação e é feita em função de dois tipos diferentes de ocorrências:

- Análises que se vão realizando com regularidade para o despiste de oportunidades de desenvolvimento da formação a oferecer ao mercado em geral ou a nichos específicos;
- Procura objetiva de formação por clientes atuais ou potenciais.


No primeiro caso, as análises a realizar pela equipa de formação darão lugar a cursos que serão desenhados pela CONPLAN e divulgados junto dos segmentos de mercado para os quais os mesmos são pertinentes.

No segundo caso, a equipa de formação da CONPLAN está capacitada para a realização de diagnósticos de necessidades de formação, seja de carácter específico seja do tipo transversal (línguas, informática, etc.) através de metodologias e ferramentas por si desenvolvidas e permanentemente aperfeiçoadas.

Em qualquer dos casos, na subetapa P1 são referenciadas as necessidades concretas a que a formação deverá dar resposta (que saberes, saber-estar e saber-fazer são necessários para públicos-alvo concretos) , passando-se depois para a subetapa P2 na qual serão desenvolvidos os objetivos globais ou gerais e os objetivos específicos da formação a desenhar. Aqui são previamente definidas as chamadas competências de saída de cada um dos cursos a desenhar, as quais correspondem às competências chave que na subetapa P1 foram diagnosticadas como necessidades formativas.

Esta etapa termina com a subetapa P3 na qual são definidos os objetivos finais, terminais ou comportamentais da formação a desenhar, distribuídos por 3 níveis:

- Objetivos básicos ou fundamentais;

	MANUAL DA QUALIDADE DA ACTIVIDADE FORMATIVA	Edição:1
		Revisão:2
		Data:08/12/2017

- Objetivos preparatórios ou propedêuticos;
- Objetivos operacionais.

Em termos metodológicos, são aprovados os objetivos operacionais, pois os mesmos respondem ao que habitualmente se designa por competências de saída. Em segundo lugar são despistados os objetivos preparatórios e finalmente os básicos, isto é, os objetivos pedagógicos que se ligam aos fundamentos técnico-científicos que suportam os saberes pertinentes para a formação em causa.

Em qualquer dos níveis, são seguidas taxionomias clássicas para os diversos domínios da aprendizagem (cognitivo, afetivo e psicomotor) com o objetivo de facilitar a escolha certa dos conteúdos da formação e, simultaneamente, permitir a definição das ferramentas de avaliação formativas e sumativas mais adequadas ao processo formativo.

No caso da formação elearning ou blearning, torna-se ainda mais premente uma sistematização dos objetivos pedagógicos completa e claramente entendível pelos formandos de forma a potenciar a fácil autoavaliação destes em relação ao seu processo individual de aprendizagem. Todos os objetivos terminais são referenciados de forma inequívoca para futura ligação aos conteúdos ligados a cada um deles.

Nos cursos de sensibilização e introdutórios não haverá lugar à definição de objetivos terminais pelo que se passará da subetapa P2 para a O1.


Sempre que a definição destes objetivos (P2 e P3) resulte de uma intenção de compra por parte de um cliente específico, este deverá aprová-los explicitamente antes de se passar à etapa seguinte.

Pela importância que revestem, as subetapas P2 e P3 assumem-se como fundamentais para o sucesso da etapa seguinte: Organização da Formação.

4.2 Organização da Formação (O)

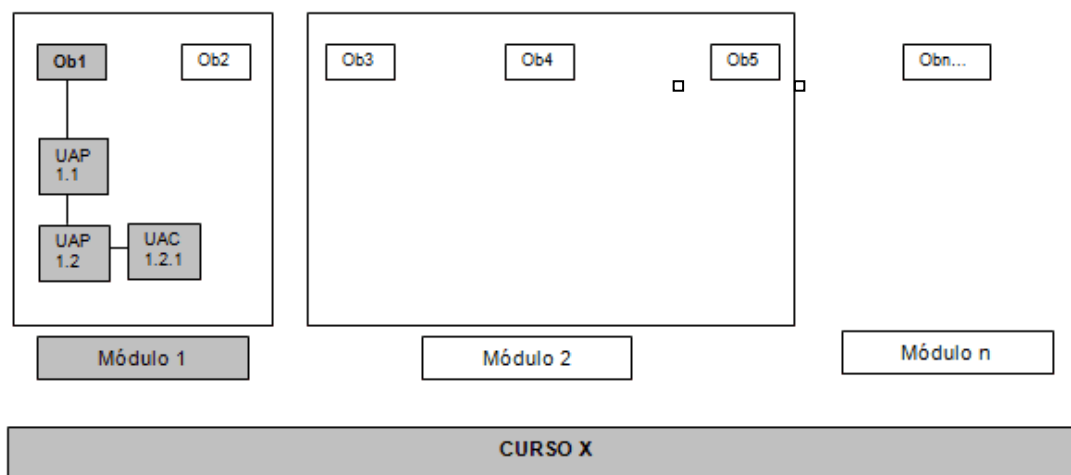
Sub-etapa O.1 – Desenvolvimento de conteúdos

Há correspondência sistemática direta entre os objetivos específicos e terminais e os tipos de conteúdos.


	MANUAL DA QUALIDADE DA ACTIVIDADE FORMATIVA	Edição:1
		Revisão:2
		Data:08/12/2017

A escolha dos conteúdos ou a sua criação por técnicos especialistas, feitas em congruência plena com os objetivos despistados em P2 e P3, e são dos processos parciais mais delicados para o sucesso do processo global da formação. Os conteúdos de cada um dos cursos são estruturados tendo em conta o formato organizativo a adotar, seja elearning ou blearning ou formação exclusivamente presencial.

O sistema base para o desenvolvimento de conteúdos que a CONPLAN adota assenta na ligação de cada um dos objetivos a uma ou mais Unidades de Aprendizagem Principais (UAP), cujos conteúdos pedagógicos permitirão a concretização da aprendizagem em causa, isto é, que sejam alcançados os referidos objetivos. A partir de algumas UAP's podem ser desenvolvidas Unidades de Aprendizagem Complementares (UAC) destinadas a uma melhor consolidação de certas aprendizagens tendo em conta públicos mais exigentes ou curiosos em relação aos saberes em causa. Ao conjunto de UAP's e UAC's em que é reconhecível uma vertente distinta da aprendizagem do curso em questão designa-se por módulo. Em síntese, o principal sistema que a CONPLAN segue pode representar-se da seguinte forma:



Em síntese, o Curso X é composto por n Módulos, cada um dos quais comporta n Unidades de Aprendizagem Principais desenvolvidas em função de cada um dos objetivos definidos. Cada uma das UAP's poderá conter n Unidades de Aprendizagem Complementares. Em determinados cursos pelas suas características, conteúdos e formatação, poderão ser utilizadas outras metodologias de apresentação, que serão sempre explicadas ao formando na primeira sessão (presencial ou elearning)

	MANUAL DA QUALIDADE DA ACTIVIDADE FORMATIVA	Edição:1
		Revisão:2
		Data:08/12/2017

Em termos de metodologia de organização/apresentação do curso na plataforma de formação a distância é utilizada a ferramenta sessão. Cada sessão pode integrar um ou mais módulos ou apenas alguma(s) unidade(s) de aprendizagem principal(ais).

Subetapa 0.2 – Desenvolvimento de instrumentos de avaliação

Nesta subetapa são desenvolvidas as provas de avaliação formativa e sumativa para cada curso concreto.

Instrumentos de avaliação formativa e formativa/sumativa.


As provas de avaliação formativas desenhadas nesta subetapa são previamente aprovadas pela coordenação e permitirão fazer um balanço comparativo entre os níveis de aprendizagem conseguidos por cada participante e os objetivos previstos. Estas provas podem assumir a forma de autoavaliação ou de avaliação pelo formador/tutor consoante a complexidade das matérias e as estratégias formativas seguidas no curso em causa.

As provas de avaliação mistas permitirão ao formador apreciar cada processo de aprendizagem em particular, de forma a corrigir eventuais falhas, ao mesmo tempo que, por serem também sumativas, introduzirão um elemento de exigência que se mostra bastante útil, nomeadamente para públicos com comportamentos menos adequados no que se refere a hábitos de estudo e ao não envolvimento responsável no processo de aprendizagem.

Eventuais provas formativas específicas que o formador ache por bem desencadear em resultado de diagnósticos por si feitos não são desenvolvidas nesta subetapa. Será o formador a desenhá-las e a aplicá-las na etapa Execução, depois de previamente as aprovar junto da coordenação pedagógica.

Instrumentos de avaliação sumativa

Nos cursos com avaliação sumativa, intermédia ou final, as ferramentas de avaliação desenhadas para cada curso deverão incorporar uma ou mais questões ligadas a cada objetivo específico ou terminal, de forma a que seja inequívoco em que medida o objetivo foi atingido por cada formando.

	MANUAL DA QUALIDADE DA ACTIVIDADE FORMATIVA	Edição:1
		Revisão:2
		Data:08/12/2017

Os resultados da avaliação sumativa, quer os de provas sumativas puras quer os da componente sumativa das provas mistas, serão transpostos para grelhas específicas desenhadas para cada curso em função da sua estrutura modular e da importância relativa de cada módulo.


Os instrumentos e as grelhas de avaliação são desenvolvidos nesta subetapa e aprovados pela coordenação pedagógica.

Subetapa 0.3 – Seleção de métodos, de meios e de materiais

Definidos os conteúdos e a sua estruturação em termos do curso em questão e definidos os instrumentos de avaliação, são selecionados os métodos pedagógicos em função dos diversos tipos de conteúdos e do público-alvo em questão. Em função da complexidade dos conteúdos e da exigência dos objetivos terminais a serem atingidos, define-se uma estratégia formativa que identificará:

- As componentes assíncronas e síncronas do processo de aprendizagem;
- A duração de cada ação do curso e de cada um dos seus módulos;
- Os métodos e técnicas pedagógicos a aplicar, em cada um dos módulos do curso, por UAP e UAC;
- Os recursos didáticos a incluir sob a forma de texto;
- Os recursos multimédia ou outros a adotar por cada UAP e UAC;
- Os meios de avaliação formativa e sumativa;
- Suportes complementares de formação.

A equipa de formação definirá, para cada um dos cursos a desenvolver, para além do referencial de formação o tipo de conteúdos, fazendo-os aprovar pela coordenação pedagógica que os apresentará ao gestor de formação sob a forma de **proposta de plano de formação**, que passará a constituir o **plano de formação do curso** (M1) depois de aprovado pelo gestor.

	MANUAL DA QUALIDADE DA ACTIVIDADE FORMATIVA	Edição:1
		Revisão:2
		Data:08/12/2017

Subetapa 0.4 – Cronograma de Realização


Em conformidade com o plano de formação, os prazos de aprendizagem para a formação assíncrona e para a formação síncrona a distância e presencial são alocados a datas concretas para cada uma das ações a realizar.

A extensão do curso planeado em termos de calendário é função de variáveis independentes como:

- Indicações de prazos, quando a formação tem origem em clientes coletivos e é dirigida exclusivamente a colaboradores seus;
- Disponibilidade média de tempo dos formandos para o autoestudo e para sessões síncronas presenciais e a distância;
- Necessidade objetivas de tempo para autoestudo decorrente da exigência específica dos conteúdos em matéria de complexidade ou da quantidade de informação a eles ligada;
- Altura do ano em que irá decorrer a formação, salvaguardando os períodos de férias ou de festas tradicionais.

Consoante o curso, o cronograma de realização deverá comportar, módulo a módulo:

- as datas previstas de início e termo;
- a carga horária prevista para o autoestudo;
- as datas de realização das sessões síncronas presenciais e respectivas cargas horárias;
- as datas de realização das sessões síncronas a distância e sua duração;
- horário de realização das sessões presenciais;
- horário das sessões síncronas a distância;
- locais de realização das sessões presenciais.

	MANUAL DA QUALIDADE DA ACTIVIDADE FORMATIVA	Edição:1
		Revisão:2
		Data:08/12/2017

Na formação elearning há cursos com ações de formação que têm início com a inscrição do formando. São cursos com ações abertas durante esse ano ou pelo período de tempo que a CONPLAN definir e na primeira sessão vai constar a informação sobre o curso.


Subetapa 0.5 – Seleção de formadores

Embora este processo de aprendizagem esteja claramente centrado no formando, continua a ser estratégico o papel do formador para o sucesso da formação. A centralidade do processo na figura do formando parte do pressuposto que há uma retaguarda de apoio pedagógico a qual deve garantir que nenhum formando ficará com dúvidas por esclarecer e que é feito o possível para que o contexto formativo da aprendizagem possa potenciar entreajudas ao nível dos formandos, potenciando, desta forma, modelos de aprendizagem sócioconstrutivistas comprovadamente mais motivadores e mesmo pedagogicamente mais eficazes.

Por estas razões, a seleção dos formadores, da responsabilidade da coordenação pedagógica, independentemente do tipo de intervenção formativa a ser solicitada, irá respeitar um conjunto de critérios que deverão estar sempre presentes nestes atores:

- Competências técnico-científicas comprovadas (saberes e experiência) relativamente às matérias abordadas no(s) módulo(s) ministrado(s);
- Competências pedagógicas comprovadas;
- Competências transversais ligadas diretamente à formação a distância, nomeadamente domínio das TIC's e relevante domínio da língua portuguesa;
- Perfil comportamental adequado para a operacionalização da formação, sempre que possível, segundo o modelo sócioconstrutivista, mas considerando sempre a necessária diferenciação pedagógica entre participantes.

A seleção assentará, aquando da 1ª ação de um novo curso, no contacto à rede de consultores da CONPLAN e caso não exista nenhum com os conhecimentos e disponibilidade será através de análise curricular de eventuais candidatos. Estes podem ter sido já formadores noutras ações ou não. Os

	MANUAL DA QUALIDADE DA ACTIVIDADE FORMATIVA	Edição:1
		Revisão:2
		Data:08/12/2017

primeiros terão prioridade de escolha se as avaliações às suas prestações tiverem sido claramente positivas.


Subetapa 0.6 – Seleção de formandos

Caso a caso, consoante a tipologia de cada curso, e sempre que se mostre necessário, proceder-se-á à seleção de candidatos à frequência dos mesmos. Para tal deverão ser desenhadas grelhas de critérios que, devidamente ponderados, permitirão a selecção dos futuros formandos para cada uma das formações em concreto.

Subetapa 0.7 – Ajustamentos em função dos recursos

Nesta subetapa da Organização, a equipa de formação irá rever as 6 subetapas anteriores com o objetivo de despistar as necessidades de ajustamentos a introduzir e que decorram de situações ainda previstas, mas já objetivas, em que o processo da atividade formativa se irá desenvolver e que condicionarão a etapa seguinte: a Execução da Formação. Na prática, trata-se de rever TODAS as subetapas da Organização para que a Execução decorra com a desejada normalidade e para que os objetivos definidos no Planeamento sejam alcançados com sucesso.

É nesta subetapa que cada um dos formadores envolvidos deverá elaborar e entregar para a aprovação ao coordenador pedagógico o seu **plano de formação** para os módulos que se prevê venha a dirigir ou ministrar.

	MANUAL DA QUALIDADE DA ACTIVIDADE FORMATIVA	Edição:1
		Revisão:2
		Data:08/12/2017

4.3 Execução da Formação (E)

Subetapa E1 – Avaliação de diagnóstico

Sempre que se julgue necessário, poderá ser desencadeada pelo formador junto dos formandos uma atividade destinada a avaliar as suas competências de entrada relativamente ao módulo em causa. Estas atividades, propostas e criadas pelo formador, deverão ser previamente aprovadas pela coordenação pedagógica que também deverá ser informada das conclusões delas retiradas. O objetivo desta avaliação é disponibilizar ao formador um conjunto de informações julgadas pertinentes para o bom desenvolvimento da subetapa seguinte, nomeadamente no que concerne a eventuais diferenciações pedagógicas a introduzir.


A coordenação poderá, com base em dados obtidos em E1, introduzir algumas alterações em O4 (cronograma de realização) de forma a melhor adaptar tempos e ritmos de aprendizagens aos públicos alvo.

Subetapa E2 – Execução das unidades de formação


Esta subetapa corresponde ao processo de aprendizagem propriamente dito, no qual o grupo de formação (formandos e formadores), independentemente do modelo de aprendizagem previsto e da sua tipologia, vai trabalhar no sentido de os objetivos pedagógicos previstos no Planeamento serem alcançados por todos os aprendentes.

Seja em formação elearning, blearning ou presencial, a coordenação pedagógica acompanhará esta subetapa com muita proximidade, já que esta assume uma importância decisiva para o sucesso de cada um dos projetos formativos.

Independentemente do tipo de formação a executar, cada ação de qualquer curso comportará sempre a compilação de um **dossier pedagógico, em papel e/ou em formato digital, composto pelos seguintes elementos**, alguns sempre aplicáveis (SA) outros aplicáveis em função das situações (TA) e outros que podem ser diferentes em função do cliente (empresarial) (FA):

	MANUAL DA QUALIDADE DA ACTIVIDADE FORMATIVA	Edição:1
		Revisão:2
		Data:08/12/2017

- Programa do curso (estrutura modular e objetivos, respetivos conteúdos programáticos, durações previstas e destinatários) (SA)
- Cronograma da ação (SA) - M2*
 - Processo(s) do(s) Formador(es):
- Ficha de Formador, na formação a distância a informação do Formador pode estar nos dados do perfil (a consultar na **Stuidiu**) (SA) - M3*
- Contrato de Prestação de Serviços ou Adjudicação de proposta. No caso da formação a distância a inscrição num curso funciona como a contratação da prestação de serviços de formação (TA)
- Certificado de Aptidão Profissional (CAP) (SA)
- Curriculum Vitae (SA)
- Plano de Formação de Módulo/Sessão – no caso da Formação a distância, as sessões estão pré-programadas, pelo que a própria sessão de autoestudo é suficiente – consultar a **Stuidiu**. (SA) - M1*
- Mapa de seleção/critérios, procedimentos de seleção e avaliação dos formandos (TA) - M4*
 - Processo dos Formandos:
- Ficha de Inscrição (anexo M6), na formação a distância a informação do Formador está nos dados do perfil (a consultar na **Stuidiu**) (FA) - M5*
- Contrato de Formação quando aplicável (anexo M11) (TA) - M8*
- Outros elementos ligados a requisitos de frequência (TA)
- Folhas de presenças, na formação a distância são relatórios de entradas e saídas dos formandos (datas e horas) e percursos (a consultar na **Stuidiu**) (SA) - M6*
- Folhas de Sumários na formação presencial e blearning (SA) - M7*
- Registo de Ocorrências, de reclamação e de desistência. M9*
- Mapa de Aproveitamento dos Formandos (avaliação), na formação a distância são relatórios de avaliação dos formandos (datas e horas) e percursos (a consultar na **Stuidiu**) (TA) - M12* e M13*
- Inquérito de Avaliação da Ação pelo Formando e do desempenho dos formadores. (FA) - M14*
- Relatório dos Formadores, de avaliação da ação (SA) - M16*

	MANUAL DA QUALIDADE DA ACTIVIDADE FORMATIVA	Edição:1
		Revisão:2
		Data:08/12/2017

- Acolhimento ao Formando (FA) - M18 (para integração e enquadramento do formando, com informação sobre a CONPLAN e metodologias utilizadas na formação)
- Relatório Final da Coordenação (FA) - M19*
- Cópias dos certificados de frequência emitidos - M20*
- Inquérito de Qualidade, no caso da contratação da formação ser efetuada por pessoa coletiva (TA) - M21*
- Certificações e homologações exigíveis ou pertinentes (TA);
- Manuais, Textos de Apoio e Recursos Didáticos (SA)
- Correspondência enviada e recebida (SA)

*- Modelos anexos ao manual

Sempre que julgue necessário, a coordenação fará a ligação desta subetapa (E2) com a O7 de forma a que sejam ultrapassados alguns estrangulamentos não previstos, ligados à etapa Organização.


4.4 Avaliação da Formação (A)

Subetapa A1 – Avaliação formativa

Orientada para a avaliação dos objetivos finais e prevista no Plano de Módulo do Formador elaborado pelo formador e aprovado pela coordenação, a avaliação formativa assenta principalmente, mas não em exclusivo, em processos de autoavaliação orientada capazes de despistar distorções pedagógicas e erros conceptuais ligados aos saberes em causa. Tal como a avaliação de diagnóstico, poderá funcionar igualmente como fator desencadeador de diferenciação pedagógica e, em simultâneo, ser um elemento motivador para a melhoria de rendimento do aprendente.

Nesta subetapa e por sugestão do formador, poderá a coordenação introduzir alterações corretivas em O2 e O3 de forma a melhorar, em tempo útil, a qualidade da formação a ministrar.

Subetapa A2 – Avaliação sumativa

	MANUAL DA QUALIDADE DA ACTIVIDADE FORMATIVA	Edição:1
		Revisão:2
		Data:08/12/2017

Operacionalizada na observação de critérios predefinidos e assente nos instrumentos criados em O.2, a avaliação sumativa permitirá ver, por cada módulo a avaliar e por aprendente, em que medida foi conseguida a aprendizagem prevista. A avaliação sumativa deverá permitir, também, classificar quantitativa e qualitativamente a prestação por módulo e global de cada um dos aprendentes, de acordo com as grelhas de avaliação criadas em O.2. Estas grelhas permitirão, pela determinação dos graus percentuais de variação (desvio padrão x 100: classificação média) das classificações obtidas por módulo, tornar evidentes alguns aspetos especiais de desempenho de aprendentes como, por exemplo, os muito elevados ou muito reduzidos. Desta forma, a avaliação sumativa fornecerá dados relevantes para a etapa Avaliação Global (AG) a realizar pela coordenação.

4.5 Certificação da Formação (C)


Certificação da frequência da formação

Nos cursos sem classificação, é emitido um certificado comprovativo da participação na ação.

Certificação da formação

Nos cursos com classificação final aos formandos que obtiverem aproveitamento nas ações dos cursos da CONPLAN serão emitidos certificados, nos termos legais, assinados pelo gestor da formação, nos quais constam:

- Elementos identificativos da CONPLAN enquanto entidade coletiva de direito privado;
- Elementos identificativos do formando (nome, nº de documento de identidade);
- Caracterização do curso realizado (designação do curso, datas de início e termo, carga horária total, local de realização das sessões presenciais);
- Classificação obtida pelo formando de acordo com as recomendações do IEPF (suficiente, bom, relevante e excelente). Para os participantes que tenham obtido aproveitamento insuficiente, poderá, a seu pedido, ser emitido uma declaração de frequência da ação do curso em causa;
- Estrutura modular do curso e cargas horárias respetivas;

	MANUAL DA QUALIDADE DA ACTIVIDADE FORMATIVA	Edição:1
		Revisão:2
		Data:08/12/2017

- Outros elementos imperativos, ou apenas informativos, que sejam pertinentes para o curso em causa.

O modelo de base do certificado de formação da CONPLAN é o M20.

4.6 Avaliação Global da Formação (AG)

Da responsabilidade da coordenação, esta avaliação aborda todas as etapas anteriores em relação a cada ação de cada um dos cursos realizados. Tendo por base um conjunto de critérios normalizados, esta avaliação é operacionalizada através de um relatório de avaliação global, o M19.

Não para a ação reportada, mas visando a melhoria de futuras ações do curso em causa, este relatório é enviado pela coordenação ao gestor da formação juntamente com as sugestões de melhoria que forem despistadas no final da formação.

Elo fundamental no processo de melhoria da qualidade da formação, este relatório, da mesma forma que deverá contribuir para a eliminação ou diminuição de falhas futuras, deverá igualmente referir os aspetos que poderão ser assumidos como boas práticas formativas extensíveis a outras ações do curso em causa ou mesmo, se possível, a outras ações de cursos distintos.


A aprovação, pelo gestor da formação, deste relatório marca o final do processo da atividade formativa ligado a uma ação concreta de um curso de formação específico.

5 APRESENTAÇÃO DOS MODELOS DOS DOCUMENTOS, INSTRUMENTOS E REGISTOS DA ATIVIDADE FORMATIVA

Apresenta-se de seguida e de forma listada por processo (naqueles onde existem modelos de documentos, registos ou instrumentos pré-definidos e transversais) os modelos utilizados na atividade formativa que se anexam.

5.1 Organização (O)

M1 – Plano de formação de módulo/sessão

	MANUAL DA QUALIDADE DA ACTIVIDADE FORMATIVA	Edição:1
		Revisão:2
		Data:08/12/2017

M2 – Cronograma

M3 – Ficha formador

M4 – Mapa de seleção de formandos

M5 – Ficha de inscrição de formandos

M6 – Folha de presenças e de sumários

M8 – Contrato de formando

M17 – Descrição das Instalações

M18 – Manual de Acolhimento

5.2 Execução (E)

M9 - Registo Ocorrências, Comunicação de Reclamação ou de Desistência

5.3 Avaliação (A)

M12 – Mapa de aproveitamento dos formandos (avaliação)

M13 – Grelha de avaliação em cursos blearning

M14 – Inquérito de avaliação da ação e do desempenho do formador pelo formando

M16 – Relatório do formador


M21 - Inquérito de Qualidade

5.4 Certificação (C)

M20 – Certificado de formação

5.5 Avaliação Global da Formação (AG)

M19 – Relatório final de avaliação

	MANUAL DA QUALIDADE DA ACTIVIDADE FORMATIVA	Edição:1
		Revisão:2
		Data:08/12/2017

6 Edições/Revisões do MQAF

Versão inicial: MQAF (edição 1/revisão 0) - 2011

MQAF (edição 1/revisão 1) – 2016:

1. - Introdução

2.2 – Revisão do Manual;

2.3.2. – Alteração Resumo Histórico;

2.3.6 – Descrição Genérica da Atividade Formativa e dos Recursos Materiais e Humanos;

2.3.7 – Alteração da Política da Qualidade

4.1 – Planeamento da Formação

4.2 – Organização da Formação

4.3.2 e 5.1 – Alteração documentação processo formando e formador (i.e sai juntar cópia do BI ou documento de identificação), impresso de reclamações, sugestões e desistências (juntas numa só), inquérito de avaliação pelos formandos passa a ser apenas um.

Correções diversas com o novo Acordo Ortográfico

MQAF (edição 1/revisão 2) – 2017:

2.3.3. – Alteração Organigrama;

2.3 - Caraterização da CONPLAN